



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 126]

No. 126]

नई दिल्ली, सोमवार, मई 14, 2012/वैशाख 24, 1934

NEW DELHI, MONDAY, MAY 14, 2012/VAISAKHA 24, 1934

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 14 मई, 2012

क्र. सं. 16-2/2012-बीएंडसीएस.—भारत सरकार, संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग), की अधिसूचना संख्या 39.....के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उपखंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए:

(ए) जो उक्त अधिनियम की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (डी) और धारा 2 की उपधारा (1) के खंड (के) के परंतुक के तहत केन्द्रीय सरकार को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी की गई, और

(बी) दिनांक 9 जनवरी, 2004 को भारत के राजपत्र, असाधारण भाग III खंड 4 में प्रकाशित अधिसूचना संख्या एस.ओ. 44 (ई) और 45 (ई) के तहत भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नवत् विनियम बनाता है, अर्थात्

सेवा की गुणवत्ता के मानक (डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 (2012 का 12)

अध्याय—I

प्रारम्भिक

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ

1. इन विनियमों को सेवा की गुणवत्ता के मानक (डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 (2012 का 12) कहा जाएगा।

2. ये विनियम, इनके सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे।

2. परिभाषाएं— इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो: -

(ए) "अधिनियम" से आशय भारतीय दूरसंचार प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) से है;

(बी) "एड्रेसेबल प्रणाली" से आशय है एक इलैक्ट्रानिक उपकरण (जिसमें हार्डवेयर और इससे सम्बद्ध साफ्टवेयर शामिल हैं) अथवा एक से अधिक इलैक्ट्रानिक उपकरण, जिन्हे एकीकृत प्रणाली में रखा गया हो और जिनके माध्यम से सिगनल कूट (एनक्रिप्टिड) रूप में भेजे जा सकते हैं जिनका, उपभोक्ता के परिसर में सक्रिय कंडीशनल एक्सेस प्रणाली से युक्त उपकरण अथवा उपकरणों द्वारा, प्राधिकृत सीमाओं के भीतर उपभोक्ताओं के लिए, मल्टीपल सिस्टम ऑपरेटर अथवा डीटीएच ऑपरेटर अथवा आईपीटीवी ऑपरेटर अथवा एचआईटीएस ऑपरेटर द्वारा ऐसे उपभोक्ता की स्पष्ट पसंद व अनुरोध पर, कंडीशनल एक्सेस प्रणाली और सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से, कूटानुवाद (डिकोड) किया जा सकता है;

(सी) टीवी चैनल के प्रस्ताव के संदर्भ में "अ-ला-कार्टे" से आशय एकल आधार वाले चैनल के अलग-अलग प्रस्ताव से है;

(डी) "अ-ला-कार्टे दर" से आशय उस दर से है जिस पर एकल आधार वाला चैनल, टीवी चैनल वितरक या सब्सक्राइबर, जैसा भी मामला हो, को प्रदान किया जाता है;

(ई) "प्राधिकरण" से आशय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उपधारा (1) के तहत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण से है;

- (एफ) **"प्रसारक"** से आशय किसी व्यक्ति, व्यक्तियों के समूह, कॉर्पोरेट निकाय, या किसी संगठन या किसी ऐसे निकाय से है, जो कार्यक्रम सेवाएं मुहैया करा रहा है और इसमें उसकी प्राधिकृत वितरण एजेंसियां शामिल हैं;
- (जी) **"बुके"** या **"चैनलों के बुके"** से आशय विशिष्ट चैनलों के संकलन से है, जो एक समूह या बंडल के रूप में प्रदान किए जाते हैं;
- (एच) **"बुके दर"** या **"बुके की दर"** से आशय उस दर से है, जिस पर टीवी चैनलों के वितरक या सब्सक्राइबर, जैसा भी मामला हो, को चैनलों के बुके प्रदान किए जाते हैं;
- (आई) **"केबल ऑपरेटर"** से आशय है ऐसा व्यक्ति जो केबल टेलीविजन नेटवर्क के माध्यम से केबल सेवा मुहैया कराता है अथवा जो केबल टेलीविजन नेटवर्क के प्रबंधन और प्रचालन को नियंत्रित करता है या उसके लिए उत्तरदायी है; और जो निर्धारित पात्रता के मानदण्डों को पूरा करता है;
- (जे) **"केबल सेवाएं"** से आशय कार्यक्रमों का केबल द्वारा प्रसारण से है तथा इसमें किसी प्रसारित टेलीविजन सिगनल का केबल द्वारा पुनःप्रसारण भी शामिल है;
- (के) **"केबल टेलीविजन नेटवर्क"** से आशय ऐसी प्रणाली से है, जिसमें एक सेट क्लोज्ड ट्रांसमिशन पथ तथा उससे जुड़ी सिगनल जनरेशन, नियंत्रण और वितरण उपकरण होता है, जिनको मल्टीपल उपभोक्ताओं को केबल सेवा प्रदान करने के लिए बनाया गया है;
- (एल) **"शिकायत केन्द्र"** से आशय मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटरों, जैसा भी मामला हो, द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 के विनियम 3 के अंतर्गत स्थापित सुविधा से है;
- (एम) केबल टेलीविजन नेटवर्क के सिगनल के संबंध में **"इन्क्रिप्टिड"** का आशय सिगनलों को इस तरीके से परिवर्तित करना है कि सिगनल एड्रेसेबल प्रणाली के बिना अस्पष्ट रहेंगे और तदनुसार **"कूटानुवाद(अनइन्क्रिप्टिड)"** अभिव्यक्ति का अर्थ लगाया जाएगा;

- (एन) केबल टेलीविजन नेटवर्क के मामले में "फ्री-टु-एयर चैनल" से आशय से है कोई ऐसा चैनल जिसके केबल पर रि-ट्रांसमिशन के लिए, केबल ऑपरेटर द्वारा ब्रॉडकास्टर को कोई सब्सक्रिप्शन शुल्क का भुगतान नहीं करना होता है;
- (ओ) "नियमावली" से आशय इस विनियमों के विनियम 9 में निर्दिष्ट व्यवहार संबंधी नियम-पुस्तिका से है;
- (पी) "अधिकतम खुदरा मूल्य" वह उच्चतम मूल्य है जिसमें कर शामिल नहीं हैं और जो मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा ऐसे सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराए गए प्रत्येक चैनल या चैनलों के बुके(समूह) के लिए सब्सक्राइबर द्वारा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, को देय होता है;
- (क्यू) "मल्टी सिस्टम ऑपरेटर(एमएसओ)" से आशय है कोई ऐसा ऑपरेटर जिसे केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 के नियम 11, जिसे कि केबल टेलीविजन नेटवर्क (संशोधित) नियम, 2012 के नियम 8 द्वारा संशोधित किया गया है, के अंतर्गत पंजीकरण प्रदान किया गया है और जो किसी प्रसारक या इसकी प्राधिकृत एजेंसियों से कोई कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है और मल्टीपल उपभोक्ताओं द्वारा सीधे ही अथवा एक या अधिक स्थानीय केबल ऑपरेटर(एलसीओ) के माध्यम से, साथ-साथ प्राप्त करने के लिए, इन्हें या तो रि-ट्रांसमिट करता है अथवा अपनी स्वयं की कार्यक्रम सेवा को ट्रांसमिट करता है, और इसमें उसकी प्राधिकृत वितरण एजेंसिया सम्मिलित है, चाहे उन्हें किसी भी नाम से पुकारा जाए;
- (आर) "नोडल अधिकारी" से आशय किसी मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा इसके संबद्ध स्थानी केबल ऑपरेटर द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 के विनियम 8 के अंतर्गत नियुक्त या पदनामित अधिकारी से है;
- (एस) केबल टेलीविजन नेटवर्क के संबंध में "फे-चैनल" से आशय ऐसे चैनल से है जिसके लिए केबल ऑपरेटर द्वारा ब्रॉडकास्टर को सब्सक्रिप्शन शुल्क का भुगतान किया जाना होता है और केबल पर अपने रि-ट्रांसमिशन के लिए ब्रॉडकास्टर से विधिवत प्राधिकार प्राप्त करना आवश्यक होता है;

(टी) "कार्यक्रम" से आशय किसी टेलीविजन प्रसारण से है तथा इसमें निम्न शामिल हैं:-

- (i) फिल्मों, वृत्तचित्रों, नाटकों, विज्ञापनों तथा धारावाहिकों का प्रदर्शन;
- (ii) कोई श्रव्य अथवा दृश्य अथवा श्रव्य-दृश्य लाइव प्रदर्शन अथवा प्रस्तुतीकरण, तथा...

तदनुसार 'कार्यक्रम सेवा' अभिव्यक्ति का अर्थ समझा जाएगा;

(यू) "सेवा प्रदाता" से आशय सेवा प्रदाता के रूप में सरकार से है और इसमें लाइसेंसधारी, साथ ही साथ कोई प्रसारणकर्ता, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर (एमएसओ), केबल ऑपरेटर अथवा टीवी चैनलों के वितरक भी शामिल हैं;

(वी) "सेट टॉप बॉक्स" का आशय एक ऐसे उपकरण से है जो टेलीविजन से जुड़ा हुआ या उसका हिस्सा होता है; और जो एंटेसेबल प्रणाली के माध्यम से सब्सक्राइबर को अनएनक्रिप्टेड/डिस्क्रीम्बल्ड रूप में सब्सक्राइब किए गए पे चैनल देखने में समर्थ बनाता है;

(डब्ल्यू) "सब्सक्राइबर" से आशय ऐसे व्यक्ति से है जो उसके द्वारा सेवा प्रदाता को बताए गए स्थान पर सेवा प्रदाता केबल टेलीविजन के सिगनल प्राप्त करता है और इन्हें आगे किसी अन्य व्यक्ति को प्रसारित नहीं करता है तथा इसमें साधारण सब्सक्राइबर और वाणिज्यिक सब्सक्राइबर शामिल हैं, जब तक कि उन्हें विशेष रूप से हटाया न गया हो;

(एक्स) "सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली" से आशय किसी ऐसी प्रणाली अथवा साधन से है, जो सब्सक्राइबर के नाम, पते और सब्सक्राइबर द्वारा उपयोग में लाई जा रही हार्डवेयर से संबंधित अन्य सूचना, सब्सक्राइबर द्वारा अभिदत्त चैनलों अथवा चैनलों के बुके(समूह), प्रणाली में विनिर्दिष्ट अनुसार ऐसे चैनलों अथवा चैनलों के बुके(समूह) का मूल्य, किसी चैनल अथवा चैनलों बुके(समूह) के एक्टीवेशन अथवा डी-एक्टीवेशन की तिथियां व समय, सब्सक्राइबर के रिकार्ड पर निष्पादित समस्त कार्रवाइयों का लॉग, प्रत्येक सब्सक्राइबर पर जनित इन्वाइस और भुगतान की गई राशि अथवा प्रत्येक बिलिंग अवधि के लिए सब्सक्राइबर को दी गई छूट के संबंध में सब्सक्राइबर के रिकॉर्ड को संचित करती है;"

(वाई) "टीवी चैनल" से आशय ऐसे चैनल से है जो निम्न के तहत पंजीकृत हैं:

- (i) दिनांक 2 दिसंबर, 2005 को सं. 1501/2/2002-टीवी (I)(भाग) के तहत जारी भारत से अपलिंकिंग हेतु दिशानिर्देश; या
- (ii) दिनांक 11 नवंबर, 2005 को संख्या 13/2/2002-बीपीएंडएल/बीसी-IV के तहत टेलीविजन चैनलों की डाउनलिंकिंग हेतु जारी नीति संबंधी दिशानिर्देश.....

समय-समय पर यथासंशोधित अथवा टेलीविजन चैनलों की अपलिंकिंग या डाउनलिंकिंग हेतु ऐसे अन्य दिशानिर्देश, जो भारत सरकार (सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय) द्वारा समय-समय पर जारी किए जाएं और "चैनल" शब्द के संदर्भ का अर्थ "टीवी चैनल" के संदर्भ में लिया जाए;

- (जेड) इन विनियमों में प्रयुक्त-लेकिन परिभाषित नहीं किए गए और इनके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों या केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 (1995 का 7), और इनके तहत बनाए गए नियमों एवं विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों और कथनों का अर्थ वही माना जाएगा जो उक्त अधिनियमों या नियमों या विनियमों, जैसा भी मामला हो, में उनके लिए निर्दिष्ट किया गया है।

अध्याय-II

केबल टीवी सेवाओं का कनेक्शन, डिस्कनेक्शन, रीकनेक्शन, ट्रांसफर और शिफ्टिंग

3. कनेक्शन, डिस्कनेक्शन, रीकनेक्शन, ट्रांसफर और शिफ्टिंग हेतु कार्यविधि— (1) डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी सेवाएं मुहैया कराने वाले प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो को कनेक्शन लेने, डिस्कनेक्शन, री-कनेक्शन कराने और सेट टॉप बॉक्स लेने, उसे वापस करने हेतु जैसा कि इन विनियमों की अनुसूची 1 में निर्दिष्ट किया गया है, के अनुसार आवेदन के प्रपत्र तैयार करने होंगे।

(2) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा इन विनियमों की अनुसूची-I में यथा विनिर्दिष्ट कॉमन फॉर्मट को अपनाने का अर्थ होगा उप-विनियम (1) के तहत दी गई शर्तों को पूरा करना।

(3) केबल सेवा का कनेक्शन या डिस्कनेक्शन या रीकनेक्शन या केबल सेवा कनेक्शन की शिफ्टिंग चाहने वाला या मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, के प्रचालन के क्षेत्र के अंदर स्थिति किसी भी स्थान पर सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने या वापस करने का इच्छुक कोई व्यक्ति, उप विनियम (1) में उल्लिखित प्रपत्र पर दो प्रतियों में हर प्रकार से पूरा और

विधिवत हस्ताक्षर किया गया, आवेदन कर सकता है, जो आवेदन पत्र की प्राप्ति की पावती के रूप में आवेदक को आवेदन की अनुलिपि लौटाएगा।

(4) प्रत्येक आवेदक, जिसका आवेदन मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा स्वीकार कर लिया गया है, को एक यूनीक आईडी संख्या दी जाएगी।

4. तकनीकी और प्रचालनात्मक व्यवहार्यता के अधीन प्रत्येक व्यक्ति को केबल सेवाओं का प्रावधान—प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, तकनीकी और प्रचालनात्मक व्यवहार्यता के अधीन केबल सेवाओं के लिए अनुरोध करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को ऐसी सेवाएं उपलब्ध कराएगा।

5. कनेक्शन प्रदान करने के लिए प्रत्युत्तर और समय—सीमा—(1) विनियम 3 के उप विनियम (3) के अंतर्गत प्रस्तुत किए गए, किसी आवेदक से प्राप्त प्रत्येक आवेदन पत्र पर मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा तुरंत कार्रवाई की जाएगी और कमी या त्रुटि, यदि कोई है, की सूचना, आवेदन की प्राप्ति से दो दिन के अंदर आवेदक को लिखित में दी जाएगी।

(2) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, यदि यह पाता है कि कनेक्शन, रीकनेक्शन, सेवाओं की शिफ्टिंग या सेट टॉप बॉक्स मुहैया कराना संभव है अर्थात् केबल सेवाएं प्रदान करने में कोई तकनीकी या गैर-तकनीकी अड़चन नहीं है तो आवेदक से ऐसे आवेदन प्राप्त करने के दो दिनों के अंदर कनेक्शन, रीकनेक्शन, सेवाओं की शिफ्टिंग या सेट टॉप बॉक्स मुहैया करा दिया जाएगा।

6. तकनीकी या प्रचालनात्मक अव्यवहार्यता की सूचना देना— जिस स्थान के लिए आवेदक द्वारा सेवाओं के लिए अनुरोध किया गया है, यदि वहां पर कनेक्शन, रीकनेक्शन, सेवाओं की शिफ्टिंग या सेट टॉप बॉक्स मुहैया कराना तकनीकी या प्रचालनात्मक दृष्टि से व्यावहारिक नहीं है, तो मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, आवेदन की प्राप्ति की तारीख से दो दिनों के भीतर आवेदक को सूचित करेगा, जिसमें उन कारणों को दर्शाया जाएगा जिनके आधार पर आवेदक द्वारा मांगी गई सेवाएं प्रदान करना तकनीकी या प्रचालनात्मक दृष्टि से व्यावहारिक नहीं हैं और इन विनियमों के उद्देश्यों के लिए तकनीकी और अव्यावहारिकता में निम्न बातें शामिल हैं:

(i) जिस स्थान के लिए सेवा मांगी गई है, वह पहुंच योग्य नहीं है या ऐसी लागत पर पहुंच योग्य होगी, जिसको वहन करने के लिए सब्सक्राइबर सहमत न हो।

(ii) जिस स्थान के लिए सेवा अपेक्षित है, वह पहुंच योग्य है परंतु इन विनियमों के विनियम 18 के उप-विनियम (2) में विनिर्दिष्ट स्तर तक सिगनलों की गुणवत्ता मुहैया कराना व्यावहारिक नहीं है।

(iii) जिस स्थान के लिए सेवा मांगी गई है वह क्षेत्र, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, के कार्य क्षेत्र की सीमा से बाहर है।

7. **सब्सक्राइबर के लिए केबल सेवा को बंद करना या डिस्कनेक्ट करना—** (1) कोई भी मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर को डिस्कनेक्शन के कारण को स्पष्ट करते हुए कम से कम पन्द्रह दिनों का लिखित नोटिस दिए बिना केबल सेवा डिस्कनेक्ट नहीं करेगा और पन्द्रह दिनों की अवधि सब्सक्राइबर द्वारा डिस्कनेक्शन का नोटिस प्राप्त की तारीख से प्रारंभ मानी जाएगी।

(2) यदि सब्सक्राइबर की सेवा उसके अनुरोध पर बंद की गई है तो सब्सक्राइबर द्वारा सेट टॉप बॉक्स के प्रभार को छोड़कर अन्य कोई प्रभार देय नहीं होंगे।

(3) यदि सब्सक्राइबर की सेवा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा बंद की गई है तो जितनी अवधि के लिए सेवा बंद की गई थी उसके लिए सेट टॉप बॉक्स के प्रभारों सहित किसी प्रभार का सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान नहीं किया जाएगा।

(4) सब्सक्राइबर द्वारा सेवा को बंद करने के अनुरोध पर, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा ऐसे सब्सक्राइबर को सिगनलों की सप्लाई बंद कर दी जाएगी।

बशर्ते कि कोई मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसका संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर के अनुरोध पर किसी सब्सक्राइबर की सेवा बंद नहीं कर सकता, यदि सब्सक्रिप्शन के सस्पेंशन के लिए यह अनुरोध उस अवधि के लिए है जो किसी कलेंडर मास का भाग है :

बशर्ते यह भी कि प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसका संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर के अनुरोध पर किसी सब्सक्राइबर की सेवा बंद कर देगा, यदि सब्सक्रिप्शन के सस्पेंशन का अनुरोध, किसी कलेंडर मास की अवधि या कलेंडर मासों के गुणांक के लिए है और सस्पेंशन की अनुरोध की गई अवधि तीन कलेंडर मास से अधिक नहीं है ।

बशर्ते यह भी कि सब्सक्राइबर से सेवा बंद वाली अवधि के लिए सेट टॉप बॉक्स के किराए के अलावा कोई प्रभार नहीं लिया जाएगा।

(5) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, को सब्सक्राइबर द्वारा केबल सेवा बंद करने के संबंध में लिखित आवेदन में बताई गई तारीख से केबल टीवी सेवा बंद कर देनी चाहिए और यदि केबल सेवा बंद नहीं की गई है तो सब्सक्राइबर अपने आवेदन में बताई गई तारीख से किसी प्रभार का भुगतान नहीं करेगा।

बशर्ते कि डिस्कनेक्शन के लिए आवेदन करने वाले सब्सक्राइबर द्वारा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, को कम से कम 15 दिन पहले सूचना देनी होगी।

(6) यदि मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, के द्वारा अपनी ओर से अथवा सब्सक्राइबर के अनुरोध पर अथवा अन्य किसी कारण से, उपभोक्ता को प्रदान की जा रही सेवाओं को बंद कर दिया गया है, तो ऐसी सेवाओं के पुनरारंभ के लिए सब्सक्राइबर द्वारा कोई प्रभार अथवा री-एक्टिवेशन प्रभार देय नहीं होगा।

8. **निवारक अनुरक्षण के कारण सिगनलों का बाधित होना—** यदि उपभोक्ता को आपूर्तित सिगनलों की, किसी निवारक अनुरक्षण कार्य को करने के लिए बाधित होने की अवधि 24 घंटे से कम रहने की संभावना है तो मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा इस संबंध में कम से कम तीन दिन पहले सब्सक्राइबर को सूचना दी जानी चाहिए, यदि इस तरह की बाधा की अवधि 24 घंटे से अधिक रहने की संभावना है तो मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा सब्सक्राइबर को 15 दिन पहले नोटिस दिया जाना चाहिए।

अध्याय-III

प्रक्रिया/पद्धति नियमावली

9. प्रक्रिया/पद्धति नियमावली (1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, एक प्रक्रिया/पद्धति नियमावली प्रकाशित करेगा जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ केबल टीवी सेवा से जुड़ी निम्नलिखित सूचना दी जाएगी, अर्थात्

- (ए) सेवा प्रदाता का नाम और पता;
- (बी) सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की शर्तें एवं निबंधन;
- (सी) ग्राहक सहायता नंबर और नोडल अधिकारी का नाम और पदनाम, नोडल अधिकारी का ईमेल, टेलीफोन नंबर, फैक्स नंबर और पता;
- (डी) शिकायत केन्द्रों के माध्यम से शिकायतों के निवारण के लिए प्रक्रिया और मापदंड तथा नोडल अधिकारी से अनुरोध करने की प्रक्रिया;
- (ई) सेट टॉप बॉक्स के एक्टिवेशन और संचालन के लिए अनुदेश
- (एफ) इन विनियमों में विनिर्दिष्ट किए गए मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर के कार्य और दायित्व और सब्सक्राइबर्स के अधिकारों और कर्तव्यों का ब्यौरा।

- (2) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा प्रत्येक सब्सक्राइबर को उसके द्वारा सेवा के लिए शुल्क दिए जाने के समय प्रक्रिया/पद्धति नियमावली की एक प्रति दी जाएगी।
- (3) यह नियमावली हिंदी और अंग्रेजी सहित उस राज्य की भाषा में तैयार की जाएगी जिसमें सब्सक्राइबर को सेवा प्रदान की जा रही है।
- (4) यह नियमावली सेवा प्रदाता के सभी कार्यालयों, ग्राहक सहायता केंद्रों, सेवा प्रदाता के सेल्स आउटलेटों और किन्हीं अन्य जगहों पर जो सेवा प्रदाता की नजर में उचित समझे जाए, पर उपलब्ध रहेगी।

अध्याय-IV

सब्सक्रिप्शन पैकेज की संरचना में परिवर्तन पर उपभोक्ताओं को सुरक्षा प्रदान करना

10. सब्सक्रिप्शन पैकेज की संरचना में परिवर्तन करना— (1) निम्न स्थितियों में मल्टी सिस्टम ऑपरेटर सब्सक्रिप्शन पैकेज की उस संरचना में कोई बदलाव नहीं कर सकता:

(ए) यदि सब्सक्राइबर मासिक सब्सक्रिप्शन प्रभारों के भुगतान में चूक नहीं करता है तो उक्त सब्सक्रिप्शन पैकेज के लिए सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से छह माह की अवधि के दौरान; और

(बी) यदि सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्रिप्शन पैकेज के संबंध में शुल्क राशि का अग्रिम में भुगतान कर दिया गया है या सब्सक्रिप्शन पैकेज की वैधता की पूरी अवधि के दौरान राशि किस्तों में देय है और सब्सक्राइबर ने देय तारीख पर किस्तों का भुगतान कर दिया है तो;.....

यदि ऐसा चैनल मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के केबल नेटवर्क पर उपलब्ध रहता है।

(2) यदि सब्सक्रिप्शन पैकेज में शामिल कोई चैनल, जिसे सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किया गया है, बाद में मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के केबल नेटवर्क पर उपलब्ध नहीं रहता है तो ऐसा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अपने नेटवर्क पर ऐसे चैनल के बंद होने की तारीख से सब्सक्राइबर द्वारा देय सब्सक्रिप्शन प्रभारों में से उक्त चैनल के अ-ला-कार्टे दर की समतुल्य राशि की कमी करेगा।

बशर्ते कि मल्टी सिस्टम ऑपरेटर बंद किए गए चैनल के समान दूसरी (dual) और भाषा वाले वैकल्पिक चैनल का विकल्प दे सकता है और यदि सब्सक्राइबर द्वारा यह प्रस्ताव स्वीकार कर लिया जाता है तो मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर अपने नेटवर्क पर अनुपलब्ध चैनल के सब्सक्रिप्शन प्रभारों में कमी नहीं करेगा।

(3) कोई भी मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अपने सब्सक्राइबरों को पन्द्रह दिन पहले सूचना दिए बिना किसी भी चैनल को नहीं हटाएगा या उसका प्रदर्शन बंद नहीं करेगा और इस प्रकार की सूचना स्थानीय समाचारपत्रों में प्रकाशित की जाएगी और टीवी स्क्रीन पर स्करोल्स के जरिए दिखाई जाएगी।

बशर्ते कि यदि प्राकृतिक आपदा या मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के नियंत्रण से बाहर किसी कारण से चैनल का प्रदर्शन पूर्ण रूप से बंद हो जाता है तो ऐसे मामले में इस उप-नियम में उल्लिखित कोई भी प्रावधान इस पर लागू नहीं होगा।

अध्याय — V

शिकायतों के निवारण के लिए समय सीमा

11. उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए समय सीमा— (1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा, जैसा भी मामला हो, को सब्सक्राइबर्स की शिकायतों का निपटान करने में निम्नलिखित समय-सीमा का पालन करना होगा:

(ए) सभी शिकायतों का उनके प्राप्त होने के आठ घंटों के अंदर समाधान किया जाएगा या जवाब दिया जाएगा।

बशर्ते कि रात में प्राप्त होने वाली शिकायतों को अगले दिन देखा जाएगा।

बशर्ते यह भी कि मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, के नियंत्रण से बाहर कारणों से शिकायतों का निवारण संभव नहीं होने पर यदि वह ऊपर दिए सेवा की गुणवत्ता संबंधी मानदंडों का पालन करने में असमर्थ है तो वह सब्सक्राइबर की शिकायत का जवाब देते समय इन कारणों के बारे में उसे बताएगा।

(बी) "नो सिग्नल" की प्राप्त सभी शिकायतों में से कम से कम 90 प्रतिशत शिकायतों का निपटारा किया जाएगा और ऐसी शिकायतों की प्राप्ति के 24 घंटों के भीतर सिग्नलों की पुनर्बहाली करनी जरूरी होगी।

(सी) बिलिंग से संबंधित शिकायतों को छाड़कर शेष सभी शिकायतों में से कम से कम नब्बे प्रतिशत शिकायतों का निवारण 48 घंटों के भीतर करना होगा।

(डी) खंड (बी) और (सी) में संदर्भित कोई भी शिकायत तीन (03) दिन से अधिक समय तक बिना समाधान के नहीं रहनी चाहिए।

(ई) बिलिंग से संबंधित सभी शिकायतों का, उपभोक्ता से प्राप्त होने की तारीख से सात दिनों के अंदर निवारण किया जाएगा, और यदि कोई धन वापसी बनती है, तो यह शिकायत प्राप्त होने के तीस दिन के भीतर उपभोक्ता को कर दी जाएगी।

- (2) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, इन विनियमों में किसी अन्य प्रावधान के अधीन सेवा में रुकावट आने के कारण सब्सक्राइबर को दी जाने वाली छूट और छूट की प्रणाली बनाएगा और सब्सक्राइबर को उक्त प्रणाली के बारे में बताएगा।

12. नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों के निवारण करने के लिए समय सीमा :-

- (1) यदि किसी मामले में कोई उपभोक्ता, शिकायत केंद्र द्वारा शिकायतों के निवारण से संतुष्ट नहीं है तो इस प्रकार के उपभोक्ता को उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी सेवाएं) विनियम, 2012 के विनियम 8 के अंतर्गत मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा नियुक्त या पदनामित नोडल अधिकारी से संपर्क करना चाहिए।
- (2) नोडल अधिकारी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से दस (10) दिन के भीतर उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण या समाधान करेगा,

13. प्राधिकरण द्वारा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को अग्रेषित की गई शिकायतें :- (1) प्राधिकरण द्वारा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को सौंपी गई शिकायतों का मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 के संबंध में निर्धारित प्रावधानों के अनुसार निवारण या समाधान किया जाएगा।

- (2) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, के द्वारा प्राधिकरण द्वारा शिकायतों के अग्रेषण की तिथि के पंद्रह (15) दिनों के भीतर इस प्रकार की शिकायतों का निवारण या समाधान किया जाएगा।
- (3) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, शिकायत के अग्रेषण की तिथि से तीस (30) दिन के भीतर शिकायतों के निपटान या निवारण के संबंध में संबंधित उपभोक्ता और प्राधिकरण को सूचित करेगा।

अध्याय—VI

डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के लिए बिलिंग

14. सब्सक्राइबर्स के बिल — (1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा सब्सक्राइबर को पोस्टपेड व प्रीपेड आधार पर केबल टीवी सेवाएं प्रदान करने का विकल्प उपलब्ध कराया जाएगा तथा वह उपभोक्ता के बिल जनित करने के लिए भी उत्तरदायी होगा।

(2) उपभोक्ता को प्रीपेड या पोस्टपेड चुनने के विकल्प की छूट होगी।

15. पोस्टपेड सेवा के संबंध में उपयोग के विवरण मुहैया कराना— (1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर प्रत्यक्ष या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर के माध्यम से, जैसा भी मामला हो, प्रत्येक सब्सक्राइबर को प्रत्येक महीने या पक्षों के बीच परस्पर सहमति वाली अवधि के लिए उक्त सब्सक्राइबर पर बकाया शुल्क और देय शुल्क का बिल देगा, जिसके लिए सब्सक्राइबर द्वारा उक्त शुल्क देय हो गए हैं।

(2) पोस्टपेड बिलों के मामले में, सब्सक्राइबर्स को सामान्यतः मासिक आधार पर बिल भेजा जाएगा और बिल में मल्टी सिस्टम ऑपरेटर की सेवा कर पंजीकरण संख्या, मनोरंजन कर पंजीकरण संख्या अंकित होनी चाहिए।

(3) बिल में की गई प्रविष्टियों में प्रत्येक चैनल या चैनलों के बुके और बुके के प्रत्येक चैनल का नाम, बुनियादी सेवा टियर के लिए प्रभार और उनमें शामिल चैनलों, सेट टॉप बॉक्स के प्रभार, लगाए गए प्रत्येक कर की राशि और तत्संबंधी दर और उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग में लाई गई मूल्यवर्धित सेवा के लिए प्रभार, यदि कोई हो मद-वार दर्शाई जानी चाहिए।

बशर्ते कि यह उप विनियम मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को भुगतान की विभिन्न योजनाओं को प्रोत्साहित करने से किसी भी प्रकार से नहीं रोकेगा।

(4) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, बिल का भुगतान करने के लिए, सब्सक्राइबर को बिल की तिथि से, पन्द्रह दिन का समय देगा, और यदि सब्सक्राइबर, देय तिथि के समाप्त होने के बाद बिल का भुगतान नहीं करता है तो

मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, भुगतान करने में विलम्ब के लिए देय राशि पर 12 प्रतिशत प्रति वर्ष की साधारण दर पर ब्याज लेंगे ।

- (5) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर द्वारा किए गए प्रत्येक भुगतान की एक उचित रसीद जारी करेगा ।

16. प्रीपेड सेवा के संबंध में उपयोग के विवरण मुहैया कराना:— (1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, किसी सब्सक्राइबर के अनुरोध पर उसे प्रदान की गई प्रीपेड सेवाओं के संबंध में एक उचित लागत पर सेवा के वास्तविक उपयोग को दर्शाने वाली मदवार उपयोग प्रभारों की सूचना देगा ।

बशर्ते कि प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर जैसा भी मामला हो, के लिए यह अनिवार्य नहीं होगा कि उपभोक्ता द्वारा अनुरोध किए जाने वाले महीने से पहले के छह महीनों से अधिक परे की अवधि की, इस उप-विनियम में उल्लिखित सूचना उपलब्ध कराए ।

- (2) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, सब्सक्राइबर से प्राप्त अनुरोध पर भुगतान योजना को कोई अतिरिक्त प्रभार लिए बिना प्रीपेड से पोस्टपेड अथवा पोस्टपेड से प्रीपेड में परिवर्तित करेगा ।

अध्याय—VII

सेट टॉप बॉक्स (एसटीबी) से संबंधित प्रावधान

17. सेट टॉप बॉक्स हेतु सेवा की गुणवत्ता— (1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्रत्येक उपभोक्ता को भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा तय भारतीय मानकों, यदि कोई हैं, के अनुसार सेट टॉप बॉक्स मुहैया कराएगा ।

- (2) यदि इन नियमों के लागू होने से पूर्व किसी मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय ऑपरेटर द्वारा सब्सक्राइबर को भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा तय मानकों, यदि कोई हैं, के अनुरूप सेट टॉप बॉक्स मुहैया नहीं कराया गया है तो ऐसे सेट टॉप बॉक्स भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा तय मानकों, यदि कोई हैं, के अनुरूप सेट टॉप बॉक्स से इन विनियमों के प्रभावी होने के सात (07) दिन के भीतर बिना किसी प्रभार के बदले जाएंगे ।

- (3) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सेट टॉप बॉक्स जिसे सब्सक्राइबर ने मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध केबल ऑपरेटर, जैसा भी

मामला हो, से एकमुश्त क्रय आधार पर प्राप्त किया है पर एक (1) वर्ष की न्यूनतम वारंटी देगा और ऐसे सब्सक्राइबर को वारंटी अवधि के दौरान मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा नियुक्त व्यक्ति के विजिटिंग प्रभार सहित सेट टॉप बॉक्स की मरम्मत या अनुरक्षण करने के प्रभार नहीं देने होंगे।

बशर्ते कि यदि सेट टॉप बॉक्स से छेड़छाड़ की गई है तो इस उप-विनियम में उल्लिखित कोई भी प्रावधान लागू नहीं होगा।

- (4) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, सब्सक्राइबर से सेट टॉप बॉक्स की अप्रक्रिया (Malfunction) की शिकायत के प्राप्त होने के 24 घंटों के अंदर यह सुनिश्चित करेगा कि सेट टॉप बॉक्स की मरम्मत कर दी गई है या बिना किसी अतिरिक्त प्रभार के इसे नए सेट टॉप बॉक्स से बदल दिया गया है बशर्ते यह वारंटी के अधीन है या इसे सब्सक्राइबर ने किराया क्रय योजना या किराया आधार पर प्राप्त किया हो।

बशर्ते कि यदि सेट टॉप बॉक्स से छेड़छाड़ की गई है तो इस उप-विनियम में उल्लिखित कोई भी प्रावधान इस पर लागू नहीं होगा।

- (5) प्रत्येक सब्सक्राइबर अनुमोदित गुणवत्ता वाला सेट टॉप बॉक्स, जो तकनीकी रूप से मल्टी सिस्टम ऑपरेटर की प्रणाली के अनुकूल होना चाहिए, यदि खुले बाजार में उपलब्ध है, खरीदने के लिए स्वतंत्र है, और मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर किसी भी सब्सक्राइबर पर केवल अपना सेट टॉप बॉक्स खरीदने, किराए पर या किराया क्रय पर लेने का दबाव नहीं डालेगा।
- (6) यदि उपभोक्ता द्वारा, सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने के लिए कोई प्रतिभूति राशि जमा करवाई गई है तो यह सब्सक्राइबर द्वारा सेट टॉप बॉक्स, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल सेवा ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, को वापस लौटाने के सात दिन के अंदर वापस कर दी जाएगी।
- (7) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, निम्न कार्य करेगा:
- (ए) अपने सब्सक्राइबरों को उन व्यक्तियों के नाम, पते और टेलीफोन नंबर उपलब्ध कराना, जिनसे भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा तय भारतीय मानकों के अनुरूप सेट टॉप बॉक्स एकमुश्त क्रय आधार पर खरीदा जा सकता है या किराए पर या किराया क्रय आधार पर प्राप्त किया जा सकता है।

- (बी) सेट टॉप बॉक्स की कीमत निर्धारण, किराया क्रय या किराया के संबंध में प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट की गई योजनाओं, यदि कोई हैं, के अलावा सेट टॉप बॉक्स की सीधी खरीद या किराया या किराया क्रय की उपलब्ध विभिन्न योजनाओं की प्रमुख विशेषताओं का प्रचार करना।
- (सी) सेट टॉप बॉक्स के संचालन के निर्देशों वाली नियमावली या पंपलेट मुहैया कराना और ऐसे अनुदेशों को टेलीविजन की स्क्रीन पर स्करोल्स के जरिए प्रदर्शित करना।
- (8) सब्सक्राइबर द्वारा सभी अपेक्षित औपचारिकताओं को पूरा करने के बाद सेट टॉप बाक्स के संस्थापन एवं एक्टिवेशन में दो दिन से अधिक देरी के मामले में, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, पहले 5 दिनों की देरी के लिए 15 रुपए प्रतिदिन और पांच दिनों के बाद की अवधि की देरी के लिए 10 रुपए प्रति दिन के हिसाब से छूट देगा।

अध्याय—VIII

तकनीकी मानक

18. तकनीकी मानक:— (1) प्रत्येक प्रसारणकर्ता, डीवीबी-एस या डीवीबी-एस2 मानकों, जैसा भी मामला हो, के लिए डिजिटल वीडियो प्रसारण द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार सिगनलों के तकनीकी मानकों को बनाए रखेगा और यह भी सुनिश्चित करेगा कि मल्टी प्रणाली ऑपरेटर के हेडएंड पर उपलब्ध कराए गए सिगनलों की गुणवत्ता निम्नांकित अपेक्षाओं को पूरा करती है;

क्र.सं.	मानदंड	मान
1	सिगनल से शोर(नाइज) का अनुपात (एसएनआर)	डीवीबी-एस (ईटीएसआई ईएन 300421) या डीवीबी-एस2 (ईटीएसआई ईएन 302307) जैसा भी लागू हो, द्वारा यथा विनिर्दिष्ट
2	आपरेटिंग उपांत (शोर उपांत) (Noise Margin)	4डीबी से अधिक

स्पष्टीकरण: इस उप-विनियम के प्रयोजनार्थ:

- (i) "शोर उपांत" से आशय रीड सोलोमन डिकोडर (रीड सोलोमन डिकोडिंग से पूर्व बीआईआर $<2 \times 10^{-4}$) और प्रणाली के एसएनआर के बाद क्वासी एरर फ्री (क्यूईएफ) ऑपरेशन के लिए जिम्मेदार सिगनल से शोर(नाइज) के अनुपात (एसएनआर) के बीच उपांत से है।
- (ii) "4 डीबी से अधिक", आईएस 13420(भाग-1):2002, आईईसी 60728-1(2001), पैरा 5.11.1.2 पृष्ठ-54 के अनुसार है।
- (2) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर अपने नेटवर्क पर केबल वितरण नेटवर्क में प्रणाली के कार्यनिष्पादन से संबंधित भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा समय-समय पर निर्धारित बीआईएस मानकों के अनुसार अनुपालन सुनिश्चित करेंगे और इसके अतिरिक्त, सब्सक्राइबर्स के परिसर पर निम्नलिखित पैरामीटरों को सुनिश्चित करेंगे: -

क्र.सं.	मानदंड	मान
1	अधिकतम और न्यूनतम कैरियर स्तर	64 QAM के लिए न्यूनतम 47 dB μ V 64 QAM के लिए अधिकतम 67 dB μ V 256 QAM के लिए न्यूनतम 54 dB μ V 256 QAM के लिए अधिकतम 74 dB μ V
2	शोर (नाइज) का सिगनल से अनुपात	64 QAM के लिए न्यूनतम 26 dB (फॉल-ऑफ-द क्लिफ) 256 QAM के लिए न्यूनतम 32 dB (फॉल-ऑफ-द क्लिफ)
3	आपरेटिंग उपांत (शोर उपांत)	4 dB से अधिक
4	एमईआर	30 dB (64 QAM) न्यूनतम 34 dB (256 QAM) न्यूनतम

स्पष्टीकरण: इस उप-विनियम के प्रयोजनार्थ:

- (i) अधिकतम और न्यूनतम कैरियर स्तर, आईएस 13420 (भाग 1) : 2002 आईईसी 60728-1: "केबल डिस्ट्रीब्यूशन सिस्टम फॉर साउंड एंड टेलीविजन सिगनल्स - भाग 1: मैथड्स ऑफ मेजरमेंट एंड सिस्टम परफार्मेंस" के अनुसार है।

- (ii) आईएस 13420 के अनुसार शोर उपांत - यह एसएनआर के बीच का शोर उपांत है, जो 1ई - 4 का बिट एरेर रेट और केबल सिस्टम की एसएनआर वैल्यु का कारण होता है।
- (iii) ईटीएसआई में दिए गए स्पष्टीकरण के अनुसार "एमईआर": तकनीकी रिपोर्ट: डीवीबी प्रणालियों के लिए मापन दिशानिर्देश।
- (3) प्रसारक द्वारा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के हेडएंड पर उपलब्ध कराए गए सिगनलों की गुणवत्ता और मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा अपने नेटवर्क पर उपलब्ध कराए गए सिगनलों की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए प्राधिकरण द्वारा प्रसारक और मल्टी सिस्टम ऑपरेटर का तकनीकी आडिट करने के लिए मैसर्स ब्राडकास्ट इंजीनियर्स कन्सल्टेन्ट्स इंडिया लिमिटेड अथवा अन्य किसी एजेंसी को नियुक्त किया जा सकता है।
- (4) यूरोपियन टेलीकम्यूनिकेशन स्टैंडर्ड इंस्टीट्यूट ईटीएसआई टीआर 101 290 वी 1.2.1 (2001-05) में डिजिटल वीडियो ब्रॉडकॉस्टिंग द्वारा विनिर्दिष्ट मापन दिशानिर्देशों के अनुसार तकनीकी ऑडिट कराया जाएगा और इंटरनेशनल टेलीकम्यूनिकेशन यूनियन की सिफारिशों में दिए गए टेलीविजन पिक्चर की गुणवत्ता के व्यक्तिपरक आकलन की पद्धतियों के अनुसार पिक्चर की गुणवत्ता का आकलन किया जाएगा।

स्पष्टीकरण: इस उप-विनियम के प्रयोजनार्थ:

- (i) आईटीयू की सिफारिशें, "टेलीविजन पिक्चर की गुणवत्ता के व्यक्तिपरक आकलन हेतु आईटीयू-आर बीटी 500-11 के विधि तंत्र के अनुसार है।

अध्याय—IX

विविध

19. मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा वेबसाइट की स्थापना — प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर सीधे या उसके संबद्ध ऑपरेटर के माध्यम से डिजिटल एड्रेसेबल प्रणाली के माध्यम से केबल सेवाएं उपलब्ध कराने से पहले, एक वेबसाइट की स्थापना करेगा, जिसमें कि अन्य बातों के साथ-साथ ऐसे मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं संबंधी जानकारी और इसके शिकायत केन्द्र, शिकायत निवारण प्रणाली, शिकायत निगरानी प्रणाली, उपभोक्ता चार्टर, नोडल अधिकारी इत्यादि के विवरण होंगे ।
20. सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली की स्थापना करना और इसे चालू करना—प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, डिजिटल एड्रेसेबल प्रणाली द्वारा केबल सेवाएं उपलब्ध कराने से पहले, चैनलों, बिलिंग चक्र अथवा धन वापसी के संबंध में विशिष्ट पसंद का अभिलेखन करके और इन्हें उपलब्ध कराके, उपभोक्ताओं के लिए दक्ष और त्रुटि रहित सेवा सुनिश्चित करने के लिए अपनी सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली की स्थापना करेगा, एवं इसे सज्जित और परिचालित करेगा तथा दूरसंचार (प्रसारण और केबल सेवाएं) अंतःसंयोजन (डिजिटल एड्रेसेबल केबल टेलीविजन प्रणाली) विनियम, 2012 में उल्लिखित डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली की आवश्यकताओं की इस प्रकार की सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली में अनुपालना सुनिश्चित की जाएगी ।
21. कर्मचारियों की पहचान: प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करेगा कि उसका प्रतिनिधि अपने साथ फोटोग्राफ युक्त उचित पहचान का प्रमाण रखे जो मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा विधिवत रूप से प्रमाणित होना चाहिए और इसे अपनी पहचान के रूप में सब्सक्राइबर को दिखाएगा ।
22. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 या उक्त समय पर प्रचलित अन्य किसी कानून के अंतर्गत समाधान पाने के लिए उपभोक्ता के अधिकार— (1) इस विनियमों के प्रावधान उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) या उक्त समय पर प्रचलित किसी अन्य नियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं को प्रदत्त किसी भी अधिकार के अतिरिक्त हैं ।
- (2) कोई भी उपभोक्ता किसी भी समय निम्न की मांग कर सकता है—
- (i) इन विनियमों के अंतर्गत अपनी शिकायत के निवारण के लंबित होने के दौरान; या

(ii) इन नियमों के अंतर्गत शिकायत को प्रस्तुत किए जाने से पूर्व,

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) या उक्त समय पर प्रचलित किसी अन्य कानून के अंतर्गत उसे प्रदत्त अधिकारों का उपयोग करते हुए, अपनी शिकायतों का समाधान प्राप्त कर सकता है।

23. **जन-जागरूकता अभियान** — प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर एवं स्थानीय केबल ऑपरेटर, जो डिजिटल एड्सेबल केबल टीवी सेवाएं मुहैया कराने के लिए पंजीकृत है, को इन विनियमों में अंतर्निहित प्रावधानों की मुख्य विशेषताओं के बारे में जन जागरूकता अभियान चलाना होगा।

24. **कतिपय मामलों में प्राधिकरण द्वारा हस्तक्षेप**— प्राधिकरण उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए या मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर के सेवा मानकों की गुणवत्ता के कार्य निष्पादन की निगरानी के लिए या इन विनियमों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर आदेश या निर्देश जारी करके हस्तक्षेप कर सकता है।

25. **अन्य कानूनों का प्रयोग नहीं रोका जाना**— इन विनियमों के प्रावधान अन्य कानूनों के अतिरिक्त होंगे और ये उक्त समय पर प्रचलित किसी भी अन्य कानून का अल्पीकरण नहीं करेंगे।

वसी अहमद, सलाहकार (प्रसारण एवं केबल सेवाएं)

[विज्ञापन-III/4/असा.142/12]

टिप्पणी : व्याख्यात्मक ज्ञापन सेवा की गुणवत्ता के मानक (डिजिटल एड्सेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 (2012 का 12) के उद्देश्यों और कारणों का वर्णन करता है।

अनुसूची-I

(विनियम 3 के उप विनियम (1) का संदर्भ लें)

आवेदन का प्रपत्र

आवेदन प्रपत्र को क्रमांकित किया जाएगा तथा यह जिस क्षेत्र में सेवा प्रदाता द्वारा सेवा प्रदान की जा रही है, की क्षेत्रीय भाषा सहित हिंदी और अंग्रेजी में छापा जाएगा।

- (1) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर का नाम, पता, दूरभाष नंबर, मोबाइल नंबर, फैक्स नंबर, ई-मेल पता (यदि कोई हो) तथा दो या उससे अधिक प्राधिकृत संपर्क व्यक्तियों के नाम।
- (2) केबल एवं टेलीविजन नेटवर्क(विनियम) अधिनियम, 1995 (1995 का 7) की धारा 4 के तहत जारी पंजीकरण प्रमाण में वर्णित विवरण, जैसे कि प्रमाण पत्र की तिथि, पंजीकरण प्रमाण पत्र की समाप्ति तिथि के साथ-साथ भारत सरकार द्वारा दिया गया अन्य कोई अनुमोदन।

- (3) मनोरंजन कर, सेवा कर पंजीकरण संख्या का विवरण, यदि लागू हो ।
- (4) उपलब्ध चैनलों का नाम एवं संख्या, चैनल बुके, क्या फ्री-टु-एयर चैनल या पे चैनल है, मूल्यवर्धित सेवाएं, यदि कोई उपलब्ध है, का स्पष्ट उल्लेख करते हुए पेशकश किए जा रहे कार्यक्रमों का विवरण ।
- (5) प्रस्तावित/पेश किए गए चैनलों एवं पेशकश बुके चैनलों के साथ, अ-ला-कार्ट के रूप में तथा बुके चैनल, यदि कोई हो, के चैनलों का अधिकतम खुदरा मूल्य ।
- (6) सेट टॉप बाक्सों (एसटीबी) की आपूर्ति की सभी तीनों (03) योजनाओं अर्थात् (1) किराया क्रय (2) किराया और (3) एकमुश्त क्रय का विवरण ।
- (7) सब्सक्राइबर के संबंध में नाम, पता, दूरभाष/मोबाइल नंबर आदि जैसी बुनियादी सूचना प्राप्त करने के लिए कॉलम । इस प्रकार की सभी व्यक्तिगत सूचनाओं को गोपनीय रखना होगा ।
- (8) भुगतान की देय तिथियों, भुगतान का तरीका, एकमुश्त भुगतान या अग्रिम भुगतान के लिए विशेष छूट योजना, प्रतिभूति जमा, प्रतिभूति की वापसी, केबल टीवी सेवा को लौटते समय वापसी घटक, यदि कोई हो को दर्शाते हुए स्थापना प्रभार, सक्रियण प्रभार, दंड, देर से भुगतान करने पर लगाया जाने वाला ब्याज, या अन्य कोई प्रभार आदि को दर्शाते हुए, भुगतान की शर्तें ।
- (9) भुगतान योजना की किस्म के लिए विकल्प एवं एक प्रकार की भुगतान योजना से दूसरी में परिवर्तन करने हेतु निबंधन एवं शर्तें ।
- (10) आवेदन अस्वीकार किए जाने के संबंध में उत्तरदायी कारण और आधार ।
- (11) आवेदन प्रपत्र में वह स्थान, जिस पर कनेक्शन प्राप्त करने का इच्छुक है, व्यक्तिगत चैनल तथा/या इच्छित बुके, मूल्यवर्धित सेवाएं, यदि कोई चाहिए, का उल्लेख करने की सुविधा, सब्सक्राइबर को दी जानी चाहिए ।
- (12) नए कनेक्शन, री-कनेक्शन, डिस्कनेक्शन एवं कनेक्शन के स्थानांतरण या स्थान परिवर्तन सहित दस्तावेजों की सूची ।
- (13) आवेदन-प्रपत्र अथवा अलग से बुकलेट/पंपलेट प्रपत्र में शिकायतों के निपटान के लिए निम्नांकित को दर्शाते हुए प्रक्रिया:
 - (i) संभावित क्षेत्र/शिकायत के कारण ।
 - (ii) हेल्प डेस्क, शिकायतों के निपटान के लिए जिम्मेदार अधिकारी के विवरण ।
 - (iii) शिकायत के प्रत्येक या अनेक कारणों अथवा क्षेत्रों के निपटान के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया ।

- (14) आवेदन के एक हिस्से अथवा अलग से बुकलेट/पंपलेट के रूप में रख-रखाव/सेवा नीति।
- (15) कोई सिगनल न होने अथवा सेवा में व्यवधान के मामले में छूट देने की नीति।
- (16) इस विनियम की शर्त के अनुसार सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के दायित्व।
- (17) सब्सक्राइबर का स्थान जहां कार्यक्रम सेवाएं देने का अनुरोध किया गया है, में लगाई गई केबल ऑपरेटर की संपत्ति को सुरक्षित करने और रखवाली करने के लिए सब्सक्राइबर के दायित्व।
- (18) प्राधिकरण द्वारा निर्धारित सेवा की गुणवत्ता के मानकों के तकनीकी व गैर तकनीकी मापदंड।
- (19) सेवा प्रदाता द्वारा आवश्यक समझी गई कोई अन्य मद।

अनुबंध

व्याख्यात्मक ज्ञापन

I पृष्ठभूमि

1. एनालॉग केबल टीवी प्रणालियों में क्षमता की विवशताए तथा गैर एड्रेसेबिलिटी की अन्तर्निहित बाध्यताओं के कारण इस सेक्टर में उपभोक्ताओं के सामने सीमित विकल्प, कारोबार में अपारदर्शिता आदि जैसी कई चुनौतियां रहती हैं। सार्वजनिक परामर्श प्रक्रिया के बाद प्राधिकरण ने 5 अगस्त, 2010 को सरकार को डिजिटल एड्रेसेबल केबल प्रणाली (डीएस) के कार्यान्वयन के संबंध में इसे प्राप्त करने के रूपरेखा के साथ सिफारिशें दीं।
2. सरकार ने भारत में डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली के कार्यान्वयन के लिए 25 अक्टूबर, 2011 को केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 में संशोधन करते हुए, एक अध्यादेश जारी किया। इसके बाद सरकार ने 11 नवम्बर, 2011 को एक अधिसूचना भी जारी की जिसमें जुलाई, 2012 से आरम्भ होकर, दिसम्बर, 2014 तक चार चरणों में इसके कार्यान्वयन का रूपरेखा भी जारी किया गया। 25 अक्टूबर, 2011 को जारी किया गया अध्यादेश अंततः दिसम्बर, 2011 को अधिनियम बन गया।
3. केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 तथा ऊपर उल्लिखित 11 नवम्बर, 2011 की अधिसूचना को देखते हुए प्राधिकरण ने डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली के कार्यान्वयन से संबंधित मुद्दे पर परामर्श प्रक्रिया शुरू की। डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली के निर्बाध कार्यान्वयन की सुविधा के उद्देश्य से, इस संबंध में 22 नवम्बर, 2011 को "डिजिटल एड्रेसेबल

केबल टीवी प्रणाली के कार्यान्वयन से संबंधित मुद्दों' शीर्षक पर एक परामर्श पत्र जारी किया गया। नई दिल्ली में 13 मार्च, 2012 को एक खुला मंच चर्चा का आयोजन किया गया।

4. डिजिटल एंड्रसेबल केबल प्रणाली में सेवा की गुणवत्ता के मामले में प्राधिकरण ने पहले ही वर्ष 2006 में कंडीशनल एक्सेस प्रणाली (कैस) क्षेत्रों में केबल टीवी सेवाओं के लिए, वर्ष 2007 में डायरेक्ट-टु-होम (डीटीएच) सेवाओं के लिए तथा वर्ष 2009 में गैर कैस क्षेत्रों में केबल टीवी सेवाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता विनियम जारी किए हैं। ये विनियम इस प्रकार हैं:

- (i) 23.08.2006 को सेवा की गुणवत्ता के मानक (प्रसारण एवं केबल टेलीविजन-कैस क्षेत्र) विनियम, 2006।
- (ii) 24 फरवरी, 2009 को सेवा की गुणवत्ता के मानक (प्रसारण तथा केबल सेवाएं) (केबल टेलीविजन गैर कैस क्षेत्र) विनियम, 2009।
- (iii) 31 अगस्त, 2007 के डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवा (सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 तथा 12.03.2009 के इसके संशोधन।

5. चूंकि इन विनियमों को विशेष रूप से डिजिटल एंड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली को ध्यान में रखकर तैयार नहीं किया गया था, इसलिए प्राधिकरण ने हितधारकों के साथ परामर्श करने के लिए कुछ मुद्दों की पहचान की। कनेक्शन, कनेक्शन काटने, केबल टीवी सेवाओं को ट्रांसफर करने तथा शिफ्ट करने, उपभोक्ताओं की शिकायतों पर कार्रवाई करने तथा शिकायतों का निवारण करने की प्रक्रिया सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने/सप्लाय करने की प्रक्रिया चैनलों की पोजिशन बदलने और/अथवा चैनलों को/आफ एयर करने की प्रक्रिया इत्यादि, बिलों के भुगतान की प्रक्रिया, उपभोक्ता के स्तर पर सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर के कर्तव्य तथा उत्तरदायित्वों का निर्धारण करने के लिए प्रावधान तय करने के संबंध में परामर्श के मुद्दे थे।

II मुद्दों का विश्लेषण

6. मुख्य मुद्दों का सार तथा उन पर हितधारकों की टिप्पणी तथा विश्लेषण का ब्यौरा नीचे दिया गया है:—

ए. डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली की सेवा की गुणवत्ता के मानदण्ड

7. परामर्श प्रक्रिया के भाग के रूप में प्राधिकरण ने डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली की सेवा की गुणवत्ता के मानदण्ड तैयार किए थे तथा उन्हें हितधारकों के साथ परामर्श के लिए 22 दिसम्बर, 2011 के परामर्श पत्र के अनुबंध VI के रूप में रखा गया था।

3. 22 दिसम्बर, 2011 के परामर्श पत्र के अनुबंध VI की विषय-वस्तु के संबंध में अपनी टिप्पणियों में अधिकांश प्रसारकों, डीटीएच ऑपरेटरों तथा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर ने कहा कि वे परामर्श पत्र में संलग्न किए गए सेवा की गुणवत्ता के मानदण्डों से सहमत हैं। कुछ हितधारकों ने प्रस्तावित मानदण्डों में कुछ छोटे-मोटे संशोधनों का सुझाव दिया, जिनका नीचे विश्लेषण किया गया है:—

सब्सक्रिप्शन पैकेज की संरचना में परिवर्तन करना

9. यह कहा गया है कि उपभोक्ता को पंजीकरण की तारीख से न्यूनतम 6 माह की अवधि के लिए समान पैकेज की पेशकश करने से संबंधित प्रावधानों को कम किया जाना चाहिए क्योंकि ऐसे मामले होते हैं जिनमें प्रसारक द्वारा ऑपरेटरों को 30 दिन का नोटिस देकर एफटीए चैनलों को पे चैनल में बदला जा सकता है, जिसका आशय यह हुआ कि सेवा प्रदाता ऑपरेटर, प्रसारक को चैनल के लिए किए गए भुगतान की इस अतिरिक्त लागत के लिए उपभोक्ता पर प्रभार नहीं लगा सकता है।

10. प्राधिकरण ने इस सुझाव पर विचार किया। इस संदर्भ में प्राधिकरण ने पाया है कि, सब्सक्राइब किए गए पैकेजों/सेवाओं के टैरिफ में बार-बार वृद्धि करने की सब्सक्राइबर की शिकायत से बचने के लिए यह आवश्यक है कि यदि वह उपभोक्ता को यह आश्वस्त किया जाए कि यदि वह एक बार वह किसी सब्सक्रिप्शन पैकेज/सेवा को सब्सक्राइब करता है तो उस उपभोक्ता के लिए अगले छः माह के लिए मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा उसके टैरिफ नहीं बढ़ाए जाएंगे, चाहे निर्धारित की गई किसी तारीख के पश्चात् नामांकित उसी सब्सक्रिप्शन पैकेज की उच्चतर दर पर पेशकश की गई

इसके अलावा, ऐसी स्थिति से निपटने के लिए जहां किसी एफटीए चैनल को पे चैनल में बदला गया है, दूरसंचार(प्रसारण तथा केबल) सेवाएं (चौथा) (एड्रसेबल प्रणाली टैरिफ (प्रथम संशोधन) आदेश, 2012 (2012 का 3) में उपबंध किया गया है।

सेट टॉप बॉक्स पर वारंटी

11. कुछ मल्टी सिस्टम ऑपरेटर की राय थी कि किराया/किराया क्रय के मामले में भी एसटीबी की वारंटी को छः माह तक सीमित किया जाना चाहिए।
12. एसटीबी की वारंटी के मामले में, प्राधिकरण का विचार है कि यदि एसटीबी को किराया/किराया क्रय आधार पर मुहैया कराया जाता है तो, उपकरण का स्वामित्व, सेवा प्रदाता के पास रहता है तथा उपभोक्ता द्वारा उपकरण का उपयोग करने के लिए सेवा प्रदाता को उपभोक्ता से किराया अथवा किश्त के रूप में एक निश्चित राशि का प्रभार लगाने से पर्याप्त प्रतिपूर्ति हो जाती है। अतः किराया अथवा किराया क्रय पर मुहैया किए गए एसटीबी के लिए वारंटी छः माह तक सीमित करने का कोई औचित्य नहीं है।

सभी एड्रसेबल प्रणालियों के लिए सेवा की गुणवत्ता के विनियमों का एक ही सेट होना चाहिए

13. कुछ प्रसारकों ने सुझाव दिया है कि कैस तथा डीटीएच के लिए सेवा की गुणवत्ता के विनियम से सभी एड्रसेबल प्रणालियों के लिए सेवा की गुणवत्ता के विनियमों का एक ही सेट बनाया जाए।
14. सभी एड्रसेबल टीवी प्रणालियों के लिए सेवा की गुणवत्ता के विनियमों का एक ही सेट बनाने के संबंध में हितधारकों के सुझाव के संबंध में, प्राधिकरण का विचार है कि एक प्रकार से केबल टीवी वितरण प्लेटफार्म, डीटीएच प्लेटफार्म से अलग है क्योंकि डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी में वितरण श्रृंखला में एक और तत्व अर्थात् स्थानीय केबल ऑपरेटर होता है, जो उपभोक्ता को अंतिम छोर का संपर्क मुहैया कराता है, जो डीटीएच को अन्य प्लेटफार्म से अलग करता है। अतः यह उचित होगा कि डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के लिए सेवा की गुणवत्ता के विनियम अलग से निर्धारित किए जाएं। डीटीएच सेवा के लिए सेवा की गुणवत्ता के विनियम पहले से बनाए गए हैं।

सिगनलों की तकनीकी गुणवत्ता

15. कुछ हितधारकों, जिसमें स्थानीय केबल ऑपरेटर, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा अलग-अलग व्यक्ति शामिल हैं, ने कहा है कि प्रसारकों से प्राप्त होने वाले टीवी सिगनलों में पर्याप्त शक्ति तथा गुणवत्ता होनी चाहिए ताकि केबल ऑपरेटर, उपभोक्ता को दिए जाने वाले सिगनलों की गुणवत्ता को बनाए रख सकें। यह भी सुझाव था कि प्रसारकों द्वारा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को प्रोफेशनल आईआरडी मुहैया कराने चाहिए तथा सभी प्रसारकों के लिए अपलिक स्टेशन तथा डाउनलिक स्टेशन के लिए बीईसीआईएल प्रमाण-पत्र (डीवीबी के मानदण्डों के अनुसार) अनिवार्य किया जाना चाहिए ताकि प्रसारक की तरफ से सेवा की गुणवत्ता को सुनिश्चित किया जा सके। दूसरी ओर प्रसारकों ने सुझाव दिया कि केबल टेलीविजन नेटवर्क के लिए भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 (1986 का 63) के प्रावधानों के अंतर्गत, समय-समय पर भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रकाशित किए अनुसार, प्रत्येक केबल ऑपरेटर अथवा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, अपने संपूर्ण केबल नेटवर्क में सिगनलों के तकनीकी मानक बनाए रखेगा।
16. प्रसारकों, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा सिगनलों की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के मुद्दों पर प्राधिकरण का मत है कि उपभोक्ता के लिए सिगनलों की गुणवत्ता, कई कारणों जैसे कि स्थानीय केबल ऑपरेटर के स्थानीय केबल नेटवर्क, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के ऑप्टिकल फाइबर/केबल नेटवर्क तथा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर हैडएंड के इनपुट पर प्राप्त होने वाले सिगनलों की गुणवत्ता पर निर्भर करता है। मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के हैडएंड पर प्रसारक से प्राप्त होने वाले सिगनल की तकनीकी गुणवत्ता प्रसारक तथा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर की संयुक्त जिम्मेवारी है, क्योंकि आमतौर पर रिसीविंग सेट-अप का स्वामी मल्टी सिस्टम ऑपरेटर होता है। प्राधिकरण का यह विचार है कि प्रसारक, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के हैडएंड के इनपुट में सिगनल की गुणवत्ता सुनिश्चित करेंगे। तदनुसार, इस विनियम में तकनीकी मापदंड तथा इसके ठीक अर्थ निर्धारित किए गए हैं। जहां तक उपभोक्ता के लिए सिगनल की गुणवत्ता का संबंध है, सेवा की गुणवत्ता के मानदण्डों का अनुपालन करना, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर पर है, जब तक कि मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर के बीच एक करार के माध्यम से यह जिम्मेवारी स्थानीय केबल ऑपरेटर को न सौंपी गई हो। अतः प्राधिकरण ने नेटवर्क के विभिन्न स्तरों पर अनुरक्षित किए जाने

वाले सिगनलों की गुणवत्ता के लिए कुछ तकनीकी मानक अधिदेशित किए हैं। मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा प्रसारक द्वारा तकनीकी अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक प्रावधान भी किया गया है।

उपकरण के लिए मानक

17. स्थानीय केबल ऑपरेटर एसोसिएशन से एक सुझाव प्राप्त हुआ कि डिजिटल केबल प्रसारणों के इस्तेमाल में आने वाले सभी उपकरण, चाहे वे आयतित हों अथवा उनका स्थानीय स्तर पर विनिर्माण किया गया हो, अच्छे गुणवत्ता मानक के होने चाहिए। यह भी उल्लेख किया गया है कि डिजिटल उपकरणों तथा डिजिटल सेवाओं के लिए बीआईएस मानकों को संशोधित करना/नया बनाना अपेक्षित है। कुछ मल्टी सिस्टम ऑपरेटर की राय थी कि चूंकि केबल टीवी के लिए इस समय एमपीईजी-4 सेट टॉप बॉक्सों के लिए कोई बीआईएस मानक नहीं है, एमपीईजी-4 के सभी बॉक्सों को, जो पहले ही मल्टी सिस्टम ऑपरेटरों द्वारा आयात किए गए हैं, बदला नहीं जाएगा। भविष्य में किए जाने वाले आयात को बीआईएस मानकों के अंतर्गत लाया जाएगा।
 18. प्राधिकरण ने पाया है कि केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 में किए गए प्रावधानों के अनुसार एसटीबी सहित केबल टीवी प्रणाली के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को बीआईएस के अनुरूप होना चाहिए। बीआईएस मानकों को संशोधित करना ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड के कार्यालय का सतत कार्य है तथा जब कभी इसके मानकों में संशोधन किया जाता है, तब उन्हें लागू किया जाएगा।
- बी. सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने तथा बिलिंग के संबंध में मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर के दायित्व
19. सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने तथा बिलिंग के संबंध में मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर के दायित्वों के संबंध में इसके लिए मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर की जिम्मेवारी स्पष्ट निर्धारित की जाएं।

20. अधिकांश प्रसारकों तथा मल्टी सिस्टम ऑपरेटरों ने सुझाव दिया कि मल्टी सिस्टम ऑपरेटर सेवा की गुणवत्ता तथा बिलिंग के लिए जिम्मेवार होना चाहिए। कुछ प्रसारकों, प्रसारकों की एसोसिएशन तथा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर का सुझाव है कि यदि स्थानीय केबल ऑपरेटर मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के फ्रैंचाइजी के रूप में कार्य करता है, तो सेवा की गुणवत्ता के मानदण्डों को सुनिश्चित करने की जिम्मेवारी मल्टी सिस्टम ऑपरेटर की होनी चाहिए तथा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, स्थानीय केबल ऑपरेटर के लिए बिलिंग प्रणाली तय करेगा। बहुत से केबल ऑपरेटर तथा उनकी एसोसिएशनों ने कहा है कि मल्टी सिस्टम ऑपरेटरों को उपभोक्ताओं के व्यौरों की व्यवस्था करनी चाहिए तथा उसे नियंत्रित करना चाहिए, बिलों को तैयार करना चाहिए तथा उसे अंतिम वितरण तथा संग्रहण के लिए स्थानीय केबल ऑपरेटर के हवाले करना चाहिए। कुछ हितधारकों का सुझाव है कि सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना दोनों पक्षों अर्थात् मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर की जिम्मेवारी होनी चाहिए, जबकि बिलिंग केवल मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा की जानी चाहिए। एक स्थानीय केबल ऑपरेटर एसोसिएशन से सुझाव प्राप्त हुआ है कि स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा उपभोक्ताओं को बिल प्रदान करना चाहिए क्योंकि कर नियमों के अनुसार सेवा अथवा उत्पाद को अंतिम रूप से प्रदान करने वाला तथा भुगतान प्राप्त करने वाला ही बिल प्रस्तुत कर सकता है।
21. उपर्युक्त से यह स्पष्ट होता है कि मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर के बीच अलग-अलग प्रकार के संबंध हो सकते हैं। प्राधिकरण के लिए यह उपयुक्त नहीं होगा कि वह कोई विशिष्ट मॉडल का निर्धारण करे इसलिए वह इसे बाजार की स्थितियों पर छोड़ना चाहता है। चूंकि, कंडीशनल एक्सेस प्रणाली के साथ-साथ हैडएंड तथा उपभोक्ता मैनेजमेंट प्रणाली मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा स्थापित किए जाते हैं और उनका अनुरक्षण भी उन्हीं के द्वारा किया जाता है इसलिए सेवा की गुणवत्ता तथा बिलिंग की जिम्मेवारी मल्टी सिस्टम ऑपरेटर की ही रहेगी, बहरहाल, केबल टीवी अधिनियम के अंतर्गत एलसीओ, एन्टिटी रजिस्टर हैं, अपने केबल नेटवर्क के माध्यम से टीवी सिग्नलों को उपभोक्ता तक ले जाता है। एक उपयुक्त सेवा स्तरीय करार के माध्यम से जो ऑपरेटर के मॉडल पर निर्भर करता है। मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर के बीच सेवा की गुणवत्ता तथा बिलिंग की जिम्मेवारी सहभाजित की जा सकती है।

- सी. डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली में प्रीपेड बिलिंग शुरू करना
22. डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली में विद्यमान पोस्टपेड बिलिंग मॉडल के साथ-साथ प्रीपेड बिलिंग मॉडल के आरंभ हो जाने के मुद्दे पर अधिकांश हितधारकों ने सुझाव दिया है कि डीटीएच की भांति ही प्रीपेड बिलिंग शुरू की जानी चाहिए क्योंकि कई सेक्टरों में यह काफी सफल बिलिंग मॉडल रहा है और इस प्रकार का विकल्प निश्चित तौर पर लागू किया जाना चाहिए। इससे न केवल मल्टी सिस्टम ऑपरेटर तथा उपभोक्ताओं के बीच विवादों में कमी आएगी बल्कि, इससे मल्टी सिस्टम ऑपरेटर का संग्रहण तथा ऋण लागत कम होगी। एक अन्य हितधारक ने कहा है कि बिलिंग मॉडल अर्थात् प्रीपेड अथवा पोस्टपेड का विकल्प अलग-अलग ऑपरेटरों के विवेक पर छोड़ दिया जाना चाहिए। एक स्थानीय केबल ऑपरेटर से यह सुझाव प्राप्त हुआ है कि प्रीपेड बिलिंग को लागू किया जाना चाहिए, परन्तु ऐसा केवल स्थानीय केबल ऑपरेटर के माध्यम से ही किया जाना चाहिए। यह भी सुझाव दिया गया है कि प्रीपेड परिदृश्य में, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा उनका कमीशन काटने के बाद स्थानीय केबल ऑपरेटर का पे चैनल सेवाओं के लिए प्रीपेड कार्ड दिया जाना चाहिए अथवा एसटीबी को रिचार्ज करने के लिए एमएसओ, स्थानीय केबल ऑपरेटर को टर्मिनल दे सकता है, तब एलसीओ, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को अग्रिम भुगतान कर सकता है।
23. कुछ स्थानीय केबल ऑपरेटर, उपभोक्ता समूहों और कुछ अलग-अलग व्यक्तियों ने सुझाव दिया है कि प्रीपेड बिलिंग लागू नहीं की जानी चाहिए। एक सुझाव यह भी था कि कोई प्रीपेड बिलिंग लागू नहीं की जानी चाहिए क्योंकि उपभोक्ताओं के लिए मदवार बिलिंग अपेक्षित है। यद्यपि प्रीपेड बिलिंग, सुविधाजनक है, परन्तु इसमें मोबाइल सेक्टर की भांति समस्याएं हो सकती हैं। इसी तर्क का समर्थन करते हुए एक व्यक्ति ने सुझाव दिया है कि प्रीपेड बिलिंग, केबल टीवी के परिवेश में उपयुक्त नहीं है क्योंकि प्रीपेड बिलिंग में समुचित सेवा मुहैया कराने के लिए स्थानीय केबल ऑपरेटर को प्रेरित करने का यह कारण समाप्त हो सकता है।
24. प्रीपेड बिलिंग, डीटीएच एवं दूरसंचार सेवाओं का भुगतान करने के लिए एक प्रसिद्ध विकल्प है। यह भुगतान क्षमता के अनुसार उनके बिलों का निपुणतापूर्वक बजट बनाने में भी उपभोक्ता की सहायता करता है। सेवा प्रदाताओं के लिए, प्रीपेड बिलिंग विकल्प, राजस्व का बेहतर संग्रहण सुनिश्चित

करता है। अधिकांश हितधारकों ने भी प्रीपेड बिल का सुझाव दिया है। प्राधिकरण का मत है कि वर्तमान पोस्टपेड मॉडल के साथ-साथ प्रीपेड बिलिंग के विकल्प की अनुमति दी जाए और उपभोक्ता के पास यह विकल्प होना चाहिए कि वह सब्सक्रिप्शन मॉडल चुन सके और इन विनियमों में इसके लिए उपबंध किए गए हैं। इसके अलावा, प्रीपेड मॉडल में उपयोग के मदवार ब्योरे उपलब्ध कराने के भी विनियमों में उपबंध किए गए हैं।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 14th May, 2012

F. No. 16-2/2012-B&CS.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), read with notification of the Government of India, in the Ministry of Communication and Information Technology (Department of Telecommunication) No.39,-----

(a) issued, in exercise of the powers conferred upon the Central Government under clause (d) of sub-section (1) of section 11 and proviso to clause (k) of sub section (1) of section 2 of the said Act, and

(b) published under notification No. S.O.44 (E) and 45 (E) dated the 9th January, 2004 in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4, the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:-

STANDARDS OF QUALITY OF SERVICE

(DIGITAL ADDRESSABLE CABLE TV SYSTEMS) REGULATIONS, 2012

(12 OF 2012)

CHAPTER I PRELIMINARY

1. Short title, extent and commencement.-

1. These regulations may be called the “Standards of Quality of Service (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (12 of 2012)”.
2. They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. Definitions.- In these regulations, unless the context otherwise requires:

- (a) "Act" means the Telecom Regulatory Authority of India Act 1997 (24 of 1997);
- (b) “addressable system” means an electronic device (which includes hardware and its associated software) or more than one electronic device put in an integrated system through which signals of digital addressable system can be sent in encrypted form, which can be decoded by the device or devices, having an activated Conditional Access System at the premises of the subscriber within the limits of authorisation made, through the Conditional Access System and the subscriber management system, on the explicit choice and request of such subscriber, by multi-system operator or DTH operator or IPTV operator or HITS operator to the subscriber;
- (c) “a-la-carte” with reference to offering of a TV channel means offering the channel individually on a standalone basis;
- (d) “a-la-carte rate” means the rate at which a standalone individual channel is offered to the distributor of TV channels or to the subscriber, as the case may be;
- (e) "Authority" means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997;

- (f) "broadcaster" means a person or a group of persons or body corporate, or any organisation or body providing programming services and includes his authorised distribution agencies;
- (g) "bouquet" or "bouquet of channels" means an assortment of distinct channels, offered together as a group or as a bundle;
- (h) "bouquet rate" or "rate of bouquet" means the rate at which a bouquet of channels is offered to the distributor of TV channels or to the subscriber, as the case may be;
- (i) "cable operator" means any person who provides cable service through a cable television network or otherwise controls or is responsible for the management and operation of a cable television network and fulfils the prescribed eligibility criteria and conditions;
- (j) "cable service" means the transmission by cables of programmes including re-transmission by cables of any broadcast television signals;
- (k) "cable television network" means any system consisting of a set of closed transmission paths and associated signal generation, control and distribution equipment, designed to provide cable service for reception by multiple subscribers;
- (l) "Complaint Centre" means a facility established by the multi-system operator or his linked local cable operators, as the case may be, under regulation 3 of the Consumers Complaint Redressal (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012;
- (m) "encrypted" in respect of a signal of cable television network, means the changing of such signal in a systematic way so that the signal would be unintelligible without use of an addressable system and the expression "unencrypted" shall be construed accordingly;

- (n) "free-to-air channel", in respect of a cable television network, means a channel for which no subscription fee is to be paid by the cable operator to the broadcaster for its re-transmission on cable;
- (o) "manual" means the Manual of Practice referred in regulation 9 of these regulations;
- (p) "maximum retail price" is the ceiling price, exclusive of taxes, which shall be payable by a subscriber to the multi-system operator or its linked cable operator, as the case may be, for each channel or bouquet of channels made available to such subscriber by the multi-system operator;
- (q) "Multi-System Operator" means a cable operator who has been granted registration under rule 11 of the Cable Television Networks Rules, 1994, as amended by rule 8 of the Cable Television Networks (Amendment) Rules, 2012, and who receives a programming service from a broadcaster or its authorised agencies and re-transmits the same or transmits his own programming service for simultaneous reception either by multiple subscribers directly or through one or more local cable operators and includes his authorised distribution agencies, by whatever name called;
- (r) "Nodal Officer" means the officer appointed or designated by a multi-system operator or his linked local cable operator, under regulation 8 of the Consumers Complaint Redressal (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012;
- (s) "pay channel", in respect of a cable television network, means a channel for which subscription fees is to be paid to the broadcaster by the cable operator and due authorisation needs to be taken from the broadcaster for its re-transmission on cable;
- (t) "programme" means any television broadcast and includes;
- (i) exhibition of films, features, dramas, advertisements and serials;
 - (ii) any audio or visual or audio-visual live performance or presentation; and----
- the expression "programming service" shall be construed accordingly;

(u) "service provider" means the Government as a service provider and includes a licensee as well as any broadcaster, multi-system operator, cable operator or distributor of TV Channels;

(v) "set top box" means a device, which is connected to, or is part of a television and which allows a subscriber to receive in unencrypted and descrambled form subscribed channels through an addressable system;

(w) "subscriber" means a person who receives the signals of a service provider at a place indicated by him to the service provider without further transmitting it to any other person and includes ordinary subscribers and commercial subscribers unless specifically excluded;

(x) "subscriber management system" means a system or device which stores the subscriber records and details with respect to name, address and other information regarding the hardware being utilised by the subscriber, channels or bouquets of channels subscribed to by the subscriber, price of such channels or bouquets of channels as defined in the system, the activation or deactivation dates and time for any channel or bouquets of channels, a log of all actions performed on a subscriber's record, invoices raised on each subscriber and the amounts paid or discount allowed to the subscriber for each billing period;

(y) "TV channel" means a channel, which has been registered under -----

(i) the guidelines for uplinking from India, issued vide No.1501/2/2002-TV(I)(Pt.) dated the 2nd December, 2005; or

(ii) policy guidelines for downlinking of television channels, issued vide No. 13/2/2002-BP&L/BC-IV dated the 11th November, 2005, -----

as amended from time to time, or such other guidelines for uplinking or downlinking of television channels, as may be issued from time to time by Government of India

(Ministry of Information and Broadcasting) and reference to the term 'channel' shall be construed as a reference to "TV channel";

(z) all other words and expressions used in this regulations but not defined, and defined in the Act and rules and regulations made thereunder or the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995) and the rules and regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or the rules or regulations, as the case may be.

CHAPTER II

CONNECTION, DISCONNECTION, RECONNECTION, TRANSFER AND SHIFTING OF CABLE TV SERVICES

3. Procedure for connection, disconnection, reconnection, transfer and shifting .— (1) Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, offering digital addressable cable TV services, shall devise formats of application for seeking connection, disconnection, reconnection and for obtaining and returning of set top box as specified in Schedule I to these regulations.

(2) Adoption of common format as specified in Schedule I to these regulations by a multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall be construed as compliance of the requirement under sub-regulation (1).

(3) Any person seeking connection or disconnection or reconnection or shifting of cable service connection or intending to obtain or return set top box at a place located within the area of operation of multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, may submit an application in the format referred to in sub-regulation (1), in duplicate, duly signed and complete in all respect, to the multi-system operator or its linked local cable operator who shall return the duplicate copy of the application to the applicant as an acknowledgment of receipt of application.

(4) Every applicant whose application has been accepted by the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall be given a unique identification number.

4. Provision of cable service to every person subject to technical and operational feasibility .-- Every multi-system operator or its linked local cable operator shall provide the cable services to every person making request for the same, subject to technical and operational feasibility.

5. Response time and time limit for providing connection.-- (1) Every application from an applicant, submitted under sub-regulation (3) of regulation 3, shall be acted upon immediately by the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, and shortcoming or deficiency, if any, shall be communicated in writing to the applicant within two days of receipt of the application.

(2) In case the multi-system operator or its linked local cable operator finds that it is possible to provide connection, reconnection, shifting of services or supply of set top box, there being no technical or operational non-feasibility of providing the cable service, the connection, reconnection, shifting of service or supply of set top box shall be done within two days of receipt of such application from the applicant.

6. Communication of technical or operational non-feasibility.— In case it is technically or operationally non-feasible to provide connection, reconnection, shifting of service or supply of set top box at the location where the services are requested by the applicant, the multi-system operator or linked local cable operator, as the case may be, shall inform the applicant within two days of receipt of the application, indicating the reasons as to why it is technically or operationally not feasible to provide the service sought by the applicant and for the purposes of this regulation the technical non feasibility includes the following :-

- (i) the location where the service is required is not accessible or is accessible at a cost, which the subscriber is not agreeable to bear;
- (ii) the location where the service is required is accessible but it is not technically feasible to provide the quality of signals to the extent specified in sub-regulation (2) of regulation 18 of these regulations; and
- (iii) the location where the service is required falls outside of the area of operation of multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be.

7. Discontinuing or Disconnection of cable service to the subscriber.— (1) No multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall disconnect the cable services to the subscriber without giving prior notice of at least fifteen days to such subscriber indicating

the reasons for such disconnection and the period of fifteen days shall be reckoned from the date of receipt of the notice of disconnection by the subscriber.

(2) If the services to a subscriber have been discontinued on his request, no charge other than the charges for set top box, if any, shall be payable by such subscriber.

(3) If the services to a subscriber have been discontinued by the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, no charges for the period for which the services were discontinued including the charges of Set Top Box shall be payable by the subscriber.

(4) On a request being made for discontinuation of service by a subscriber, a multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall suspend the supply of signal to such subscriber:

Provided that a multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, may not discontinue the service to a subscriber at the request of such subscriber, if such request for suspension of subscription is for a period which comprises part of a calendar month:

Provided further that every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall suspend the service to a subscriber at the request of such subscriber, if such request for suspension of subscription is for a period of a calendar month or multiple of calendar months and the requested period of suspension does not exceed three calendar months:

Provided also that no charge for the services other than the rent for set top box shall be levied on the subscriber for the period during which the services were discontinued.

(5) Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall disconnect the cable services, on receipt of written request from the subscriber, from the date indicated by the subscriber in his written request and no charge shall be payable by the subscriber from the date indicated by him in his written request even if the cable services are not disconnected:

Provided that the subscriber making request for disconnection shall give at least fifteen days prior notice to the multi-system operator or its linked local cable operator.

(6) If the services to a subscriber have been discontinued by the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, on their own or upon the request of the subscriber or for any other reason, no charges or reactivation charges for resumption of such service shall be payable by the subscriber.

8. Disruption of signals for preventive maintenance.-- If signals to a subscriber is required to be disrupted for facilitating preventive maintenance, the multi-system operator or its linked local cable operator as the case may be, shall give a prior notice of at least three days to the subscriber if the disruption of the signals is not likely to exceed twenty four hours and in case the disruption in the supply of signal is likely to continue for a period exceeding twenty four hours, the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall give prior notice of at least fifteen days to the subscriber.

CHAPTER III MANUAL OF PRACTICE

9. Manual of Practice. – (1) Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall publish a Manual of Practice which shall, inter-alia, contain the following information, namely :-

- (a) name and address of the service provider;
- (b) terms and conditions of service offered by the service provider;
- (c) customer care number, name, designation of the Nodal Officer and e-mail, contact telephone number, facsimile number and address of the Nodal Officer;
- (d) procedure and benchmark for redressal of complaints through complaint centre and procedure to approach Nodal Officer;
- (e) instruction for activation and operation of Set Top Box;
- (f) the details of duties and obligations of the multi-system operator or its linked local cable operator and rights and duties of the subscriber as specified in these regulations;

(2) A copy of the manual of practice shall be provided by the multi-system operator or its linked local cable operator to each subscriber at the time of his subscription for service.

(3) The manual shall be prepared in English language and Hindi language and in the language of the state in which the service is provided to the subscriber.

(4) The manual shall be available for reference at every office of the service provider, customer care centre, at the sales outlets of the service provider and also at any other place which the service provider may consider appropriate.

CHAPTER IV

PROTECTION OF CONSUMERS AGAINST CHANGE IN COMPOSITION OF SUBSCRIPTION PACKAGES

10. Change in the composition of subscription package.-- (1) A multi-system operator shall not change the composition of subscription package subscribed by the consumer,----

(a) during the period of six months from the date of enrolment of the subscriber to such subscription package, if the subscriber is not in default of payment of monthly subscription charges; and

(b) during the entire period of validity of the subscription package if the subscription amount in respect of such subscription package has been paid in advance by the subscriber or, if the amount is payable in installment, the subscriber has paid the installments on due date;

if such channel continues to be available on the cable network of the multi-system operator.

(2) If any channel, which is a part of a package subscribed by a subscriber, becomes unavailable on the network of the multi-system operator, such multi-system operator shall reduce the subscription charges payable by the subscriber by an amount equivalent to the a-la-carte rate of such channel from the date of discontinuance of the channel:

Provided that the multi-system operator may offer an alternative channel of the genre and language of the channel discontinued and, if the offer is accepted by the subscriber, the multi-system operator or its linked local cable operator may not reduce the subscription charges for the channel which is not available on its network.

(3) No multi-system operator shall take off the air or discontinue exhibition of any channel without giving prior notice of fifteen days to its subscribers and such notice shall be published in the local news paper and displayed through scrolls on TV screen :

Provided that nothing contained in this sub-regulation shall apply in case the discontinuance in the provision of services has been caused by natural calamities or reasons beyond the control of such multi-system operator resulting in total disruption of the service.

CHAPTER V

TIME LIMIT FOR REDRESSAL OF THE COMPLAINTS

11. Time limit for redressal of complaints of the subscribers.— (1) Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall adhere to the following time limit for redressal of complaints of the subscribers:-

(a) all complaints shall be responded to within eight hours of receipt of the complaint:

Provided that complaints received during the night shall be attended by the next day :

Provided further that in case the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, for any reason beyond its control, is not able to comply with the above mentioned Quality of Service parameter, he shall communicate such reasons to the subscriber at the time of responding to his complaint;

(b) at least ninety percent of all 'no signal' complaints received shall be redressed and signal restored within twenty four hours of receipt of such complaint;

(c) at least ninety percent of all complaints, except the complaints relating to billing, shall be redressed within forty eight hours;

(d) no complaint referred to in clauses (b) and (c) shall remain unresolved beyond three days;

(e) all complaints relating to billing shall be redressed within seven days of receipt of the complaint from the consumer and refunds, if any, shall be made to such consumer within thirty days of receipt of the complaint.

(2) Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, subject to any other provision in these regulations, may specify a system of discount or

rebate to the subscriber due to interruptions in service and shall make the subscriber aware of such scheme.

12. Time limit for redressal of complaints by Nodal officer.—(1) In case a consumer is not satisfied with the redressal of his complaint by the Complaint Centre, such consumer may approach, the Nodal officer appointed or designated by the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, under regulation 8 of the Consumers Complaint Redressal (Digital Addressable Cable TV Services) Regulations, 2012.

(2) The Nodal officer shall resolve or redress the complaints of subscribers within ten days from the date of receipt of the complaint.

13. Complaints forwarded to the multi-system operator by the Authority.—(1) The complaints referred to the multi-system operator by the Authority shall be redressed or resolved by the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, in accordance with the provisions of the Consumers Complaint Redressal (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012.

(2) The multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall resolve or redress such complaints within fifteen days from the date of forwarding of the complaints by the Authority.

(3) The multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall inform the subscriber and the Authority regarding resolution or redressal of the complaint within thirty days from the date of forwarding of the complaints.

CHAPTER VI

BILLING FOR DIGITAL ADDRESSABLE CABLE TV SYSTEMS

- 14. Billing for subscribers.**— (1) Every multi-system operator shall offer cable TV services on both pre-paid and post-paid payment options to the subscriber and shall be responsible for generation of bills for the subscribers.
- (2) It shall be open to the subscriber to choose either the pre-paid or post-paid option.
- 15. Providing usage details in respect of Post-paid service.**—(1) Every multi-system operator either directly or through its linked local cable operator, as the case may be, shall give to every subscriber the bill for charges due and payable by such subscriber for each month or for such other period as agreed between the parties, for which such charges become payable by the subscriber.
- (2) In case of post-paid bills, the subscriber shall be billed, generally on monthly basis and the bill shall contain the Service Tax Registration Number and the Entertainment Tax Registration number of the multi-system operator.
- (3) The entries in the bills shall be itemized to indicate the price of individual channels or bouquet of channels along with the names of channels in the bouquet, charges for basic service tier and the channels comprised therein, charges for set top box, taxes along with the rates of taxes levied and the charges for value added services availed by the subscriber, if any.
- Provided* that this sub-regulation shall not in any manner prevent the multi-system operator from promoting different schemes of payment.
- (4) Every multi-system operator or its linked Local Cable TV Operator, as the case may be, shall give fifteen days time, from the date of the bill, to every subscriber for making payment of the bill and in case the subscriber fails to make payment after expiry of the due date of payment, the multi-system operator or its linked local cable operator may

charge simple interest of twelve percent per annum on the amount due for the delay in making payment.

- (5) The multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall issue a proper receipt for every payment made by the subscriber.

16. **Providing usage details in respect to Pre-paid service.**—(1) Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall on request from a subscriber, who has been provided pre-paid service, supply to such subscriber, at a reasonable cost, the information relating to the itemized usage charges showing actual usage of service:

Provided that it shall not be mandatory for the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, to provide to the subscriber the information referred to in this sub-regulation for any period beyond six months preceding the month in which the request is made by the subscriber.

- (2) Every multi-system operator shall, on request from the subscriber, change his payment plan from pre-paid to post-paid or from post-paid to pre-paid, without any extra charge.

CHAPTER VII

PROVISION RELATING TO SET TOP BOX

17. Quality of service of Set Top Box.—(1) Every multi service operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall provide to the subscriber the Set Top Box conforming to the Indian Standard, if any, set by the Bureau of Indian Standards.

(2) A Set Top Box, not conforming to Indian Standard, if any, set by the Bureau of Indian Standards, provided to the customer by a multi-system operator or its linked local cable operator, before the commencement of these regulations, shall be replaced, without an extra charge, within seven days of commencement of these regulations, by a Set Top Box conforming to the Indian Standard, if any, set by the Bureau of Indian Standards.

(3) Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall provide a minimum warranty of one year on Set Top Box which has been acquired by a subscriber on outright purchase basis from such multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, and such subscriber shall not be required to pay any charge towards repair and maintenance of the Set Top Box during the period of warranty including visiting charges of the person deputed by the multi-system operator or linked local cable operator for repair or maintenance :

Provided that nothing contained in this sub-regulation shall apply if the Set Top Box has been tampered with.

(4) Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall, within twenty four hours of the receipt of the complaint pertaining to malfunctioning of a Set Top Box from a subscriber, ensure that the Set Top Box is repaired or replaced without any extra charge with the new Set Top Box, if it is covered within the warranty or it has been acquired by the subscriber on hire purchase scheme or on rental basis:

Provided that nothing contained in this sub-regulation shall apply if the Set Top Box has been tampered with.

- (5) Every subscriber shall be free to buy a set-top box of approved quality from the open market, if available, which is technically compatible with the system of the multi-system operator and the multi-system operator or the linked local cable operator shall not force any subscriber to buy or take on rent or on hire purchase the set-top box from him alone.
- (6) The security deposit, if any, deposited by the subscriber for acquiring the Set Top Box, shall be refunded to him within seven days of return of the Set Top Box by the subscriber to the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be.
- (7) Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall,—
- (a) make available to its subscriber, information regarding the name, contact addresses and telephone numbers of persons from whom the Set Top Box, which is compliant with the standards set by Bureau of Indian Standards, can be purchased on outright purchase basis or obtained on rent or hire purchase basis;
 - (b) publicise the salient feature of various schemes available for outright purchase or rent or hire purchase of Set Top Boxes from it, in addition to the scheme as regards pricing, hire purchase or renting of Set Top Box, if any, specified by the Authority;
 - (c) make available a manual or pamphlet containing instructions for operation of Set Top Box and display such instructions through scrolls on TV screen.
- (8) In case the installation and activation of Set Top Box is delayed beyond two working days after the completion of all formalities by the subscriber, the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall give rebate of rupees fifteen per day for the first five days of delay and rupees ten per day for the delay beyond five days to the subscriber.

CHAPTER VIII

TECHNICAL STANDARDS

18. Technical standards.—(1) Every broadcaster shall maintain technical standards of the signals as per the standards laid down by Digital Video Broadcasting for DVB-S or DVB-S2 standards, as the case may be, and shall also ensure that the quality of signals supplied at the headend of multi-system operator fulfill the following requirements :-

Sl.	Parameters	Value
1	Signal to noise ratio (SNR)	As specified by DVB-S (ETSI EN 300421) or DVB-S2 (ETSI EN 302307), as applicable
2	Operating Margin (Noise Margin)	Higher than 4 dB.

Explanation:- For the purpose of this sub-regulation, -

(i) "Noise Margin" means margin between the signal to noise ratio (SNR) leading to quasi error free (QEF) operation after the Reed Solomon decoder ($BER < 2 \times 10^{-4}$ before Reed Solomon decoding) and the SNR of the system.

(ii) "Higher than 4 dB" is as per IS 13420 (Part 1):2002, IEC 60728-1(2001), Para 5.11.1.2 page 54.

(2) Every multi-system operator or its linked local cable operator shall, in their networks, ensure compliance with BIS Standards specified by Bureau of Indian Standards from time to time relating to system performance in the cable distribution networks and shall further ensure the following parameters at the subscriber's premises:

Sl.	Parameters	Value
1	Maximum and Minimum Carrier levels	47 dB μ V min. for 64 QAM 67 dB μ V max. for 64 QAM 54 dB μ V min. for 256 QAM 74 dB μ V max. for 256 QAM
2	Signal to noise ratio	26 dB min for 64 QAM fall-off-the-cliff 32 dB min for 256 QAM fall-off-the-cliff.
3	Operating Margin (Noise Margin)	Higher than 4 dB
4	MER	30 dB (64 QAM) min. 34 dB (256 QAM) min.

Explanation: For the purpose of this sub-regulation,

(i) Maximum and minimum carrier levels are as per IS 13420 (Part 1):2002 IEC 60728-1 "Cabled distribution system for sound and television signals – Part 1: Methods of measurement and system performance".

(ii) "Noise Margin" as per IS 13420 – The noise margin is the margin between the SNR leading to a bit error rate of 10^{-4} and the SNR value of cable system.

(iii) "MER" as clarified in ETSI: Technical Report: Measurement guidelines for DVB systems.

(3) The Authority may appoint M/s. Broadcast Engineering Consultants India Ltd., or any other agency to conduct technical audit of the broadcaster and the multi-system operator to measure the quality of signals provided by the broadcaster at the headend of the multi-system operator and the quality of signals provided by the multi-system operator on its network.

(4) The technical audit shall be carried out as per the measurement guidelines specified by Digital Video Broadcasting in European Telecommunications Standards Institute ETSI TR 101 290 V 1.2.1 (2001-05) and the picture quality measurement shall be carried out as per the methodology for subjective assessment of the quality of television pictures given in the recommendation by International Telecommunication Union (ITU).

Explanation: For the purpose of this sub-regulation:

- (i) Recommendation by ITU is as per "ITU-R BT. 500-11 Methodology for subjective assessment of the quality of television pictures".

CHAPTER IX MISCELLANEOUS

- 19. Setting up of website by the multi-system operator.--** Every multi-system operator, either directly or through his linked local cable operator, shall, before providing cable services through Digital Addressable System, establish a website which shall, inter-alia, contain the information pertaining to the services offered by such multi-system operator and the details of its complaint centre, complaint redressal system, complaint monitoring system, citizen charter, nodal officer etc.
- 20. Setting up and operationalisation of subscriber management system.-** Every multi-system operator shall, before providing cable services through Digital Addressable System, establish, set up and operationalise its subscriber management system and such subscriber management system shall comply with the digital addressable cable TV system requirements as mentioned in the Telecommunication (Broadcasting and Cable Services) Interconnection (Digital Addressable Cable Television Systems) Regulations, 2012, for ensuring efficient and error-free service to the subscribers by recording and providing individualized preferences for channels, billing cycles or refunds.
- 21. Identification of personnel :** Every multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, shall ensure that its representatives carry proper identification along with a photograph duly certified by such multi-system operator or its linked local cable operator and exhibit the same as proof of identity to the subscriber.
- 22. Right of the subscriber to seek redressal under the Consumer Protection Act, 1986 or any other law for the time being in force.—**(1) The provisions of these regulations are in addition to any right conferred upon the subscribers under the Consumer Protection Act 1986 (68 of 1986) or any other law for the time being in force.

(2) Any subscriber may, at any time,-

- (i) during pendency of redressal of his grievance under these regulations; or
- (ii) before filing of complaint under these regulations,----
exercise his right conferred upon him under the Consumer Protection Act, 1986(68 of 1986) or any other law for the time being in force and seek redressal of his grievance under that Act.

23. Public awareness campaign.-- Every multi-system operator and local cable operator, who is registered to provide digital addressable cable TV services, shall conduct a public awareness campaign about the salient features of the provisions contained in these regulations.

24. Intervention by Authority in certain cases.-- The Authority may, by order or direction, from time to time, intervene, for the purpose of protecting the interest of the subscribers or monitoring the performance of quality of service standards of the multi-system operator or its linked local cable operator or for ensuring compliance of the provisions of these regulations.

25. Application of other laws not barred.-- The provisions of these regulations shall be in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force.

WASI AHMAD, Advisor (B & CS)

[ADVT. III/4/Exty.142/12]

Note :--The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the “Standards of Quality of Service (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (12 of 2012)”.

SCHEDULE – I**(Reference sub-regulation (1) of regulation 3)****FORMAT OF APPLICATION**

The application form shall be serially numbered and printed in Hindi, English and the regional language of the area of operation of the service provider and shall contain the following information.

- (1) Name, address, telephone numbers, mobile numbers, fax numbers, e-mail address (if any), of the multi-system operator and the names of two or more authorized contact persons.
- (2) Details contained in the certificate of registration issued under section 4 of the Cable Television Network (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995), such as date of certificate, the date of expiry of Registration Certificate as well as any approval given by the Government of India.
- (3) Details of Entertainment Tax, Service Tax Registration number, if applicable.
- (4) Details of programming services offered, clearly indicating number and names of channels available, bouquets of channels, whether free to air channel or a pay channel, value added services, if any, available.
- (5) Maximum retail prices of channels in a-la-carte form and also of bouquet(s) of channels, if any, along with names of the channels and bouquet(s) of channels offered.
- (6) The details of all the three schemes of supply of Set Top Boxes (STBs) i.e. (1) Hire purchase, (2) Rental and (3) Outright purchase.
- (7) Columns for getting basic information about the subscriber such as name, address, telephone/mobile number, etc. All such personal information should be kept confidential.

- (8) Payment terms, indicating the due dates of payment, mode of payment, special discount schemes for lump sum or advance payment, security deposit, refund of security deposit, installation charges showing the refundable component, if any, at the time of surrender of the cable TV service, activation charges, penalty, charging of interest for delayed payment, or any other charge etc.
- (9) Option for type of payment plan and the terms and conditions for conversion from one type of payment plan to another.
- (10) Reasons and grounds on which the application is liable for rejection.
- (11) The application form should facilitate subscribers to indicate location where connection is desired, individual channels and or bouquet(s) desired, value added services, if any, required.
- (12) List of documents, including proof of residence, required to be furnished for new connection, re-connection, disconnection and transfer or shifting of connection.
- (13) Procedure for handling complaints either in the application form or separately in the form of booklet/pamphlet indicating:
 - (i) Possible areas/causes of complaint.
 - (ii) Contact details of helpdesk, Concerned officer responsible for redressal of the complaint.
 - (iii) Procedure to be followed in getting the complaint redressed for each or group of causes or areas of complaint.
- (14) Maintenance/service policy either as a part of the application or as a separate booklet/pamphlet.
- (15) Policy for rebate in case of no signals or disruption in service.
- (16) Obligations of the multi-system operator to ensure quality of service as stipulated in this regulation.
- (17) Obligations of the subscriber to protect and guard the property of the cable operator placed at the premises of the subscriber where programming services have been requested for.

- (18) Technical and non-technical parameters of standard of quality of service prescribed by the Authority.
- (19) Any other item which the service provider may deem necessary.

Annexure**Explanatory Memorandum****I Background**

1. The inherent limitations, of capacity constraints and non-addressability, in the analog cable TV systems has posed several challenges in the sector such as limited consumer choice, non transparent business transactions etc. After undertaking a public consultation process, the Authority, on 5th August 2010, gave its recommendations to the Government on implementation of Digital Addressable Cable TV Systems (DAS) in the country along with a roadmap to achieve the same.
2. The Government, on 25th October, 2011, issued an Ordinance amending the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995, paving way for the implementation of digital addressable cable TV systems in India. Thereafter, the Government also issued a notification dated 11th November, 2011, which laid down the roadmap for implementation of digital addressable cable TV systems, in a phased manner in four phases, starting from July 2012 to December, 2014. The Ordinance dated 25th October, 2011, subsequently, in December, 2011, became an Act.
3. Considering the amended provisions of the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995, and the notification dated 11.11.2011 mentioned above, the Authority initiated a consultation process on the issues relating to implementation of digital addressable cable TV systems. In this connection a consultation paper titled "Issues related to Implementation of Digital Addressable Cable TV Systems" was issued on 22.12.2011 in order to facilitate the smooth implementation of Digital Addressable Cable TV Systems. An Open House Discussion (OHD) was also held in New Delhi on 13th March, 2012.
4. On the aspect of the quality of service in the Digital Addressable Cable TV Systems, the Authority has already issued Quality of Service (QoS) regulations for the cable TV services in the notified Conditional Access System (CAS) areas in the year 2006,

for Direct to Home (DTH) services in the year 2007 and for cable TV services in non-CAS areas in the year 2009. These regulations are:

- (i) The Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Television-CAS areas) Regulation 2006 dated 23.08.2006.
 - (ii) The Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Services) (Cable Television Non-CAS Areas) Regulations, 2009 dated 24th February, 2009
 - (iii) The Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007 dated 31st August, 2007 along with its amendment dated 12.03.2009.
5. Since, these regulations were not specifically evolved keeping in view the Digital Addressable Cable TV Systems, the Authority identified certain issues for consultation with the stakeholders. The issues for the consultation pertain to provisions for connection, disconnection, transfer and shifting of the cable TV services, procedure for handling subscriber's complaints and redressal of complaints, procedure for obtaining/supplying the set top box, procedure for changing the positioning of channels/and/or taking the channel/s off-air etc., procedure for payment of bills, demarcation of obligation and responsibilities for multi-system operators and local cable operators for ensuring quality of services at the subscriber level.

II. Analysis of issues

6. The following is a summary of main issues, comments of the stakeholders and the analysis thereon.

A. Norms of quality of service for Digital Addressable Cable TV Systems

7. As a part of the consultation process, the Authority had formulated norms for the Quality of Service for the Digital Addressable Cable TV Systems and had incorporated the same as Annexure VI of the consultation paper dated 22nd December, 2011, for consultation with all the stakeholders.

8. In their comments, on the contents of Annexure VI of the Consultation paper dated 22nd December, 2011, majority of the broadcasters, DTH operators and multi-system operators have stated that they agree with the proposed quality of service norms annexed with the consultation paper. Few Stakeholders have suggested some minor modification in the proposed norms which are analyzed as under:

Change in the composition of subscription package

9. It has been stated that provision regarding offering consumer the same package for minimum period of six months from the date of enrolment should be reduced as there are cases where FTA channels are converted into pay channels, by broadcaster, after giving a notice of 30 days to the operator and in such cases the service provider cannot charge the consumer for this additional cost of channel paid by operator to the broadcaster.
10. The Authority has considered this suggestion. In this context the Authority has observed that, to avoid complaints from subscribers of frequent increases in the tariff of the subscribed packages/services, it is essential that a subscriber is assured that once he subscribes to any subscription package/services, the tariff for the same shall not be increased by the multi-system operator for the next six months for that subscriber, even if the same subscription package is offered at a higher price to new subscribers enrolled after a certain date as decided by the operator. Further, to cater to the situation where an FTA channel is converted to a pay channel, a provision has been made in the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Fourth) (Addressable Systems) Tariff (First Amendment) Order, 2012 (3 of 2012).

Warranty on set-top box

11. Some of the multi-system operators have opined that the period of warranty on set-top box, should be limited to six months even in the case of rental/ hire purchase.
12. On the aspect of warranty on set-top box, the Authority is of the view that in case of the set-top box is provided on rental/hire purchase basis, the ownership of the equipment remains with the service provider and the service provider gets adequately

compensated, for the use of the equipment by the subscriber, by charging certain amount as rent or the installment from the subscriber. Therefore, there exists no case for limiting the warranty period to six months for set-top boxes provided on rent or hire purchase.

Single set of QoS regulations for all addressable Systems

13. Some Broadcasters have suggested that a single set of QoS regulations for all addressable Systems should be drawn out from QoS regulation for CAS and DTH.
14. On the suggestion of stakeholders regarding single set of QoS regulations for all the addressable TV systems, the Authority is of the view that the Digital Addressable Cable TV distribution platform is different from the DTH Platform in the sense that the distribution chain in Digital Addressable Cable TV consists of one more entity i.e. local cable operator who provides last mile connectivity to the consumer. Therefore it is appropriate to have a separate QoS regulation for Digital Addressable Cable TV Systems. The QoS regulation for DTH service is already in place.

Technical quality of signals

15. Some of the stakeholders including local cable operators, multi-system operators and individuals have stated that TV signals received from broadcasters should have sufficient strength and quality so that the cable operator can maintain quality of signals at subscriber end. There is a suggestion that the broadcaster should provide professional IRDs to multi-system operators and BECIL certification (as per DVB norms) should be made mandatory for up-link stations & downlink stations for all the broadcasters to ensure the QoS from broadcasters end. The broadcasters on the other hand, have suggested that every cable operator or multi-system operator, as the case may be, shall maintain technical standards of signals in his entire cable television network as may, from time to time, be published by the Bureau of Indian Standards in accordance with the provisions of the Bureau of Indian Standards Act, 1986 (63 of 1986) for cable television networks.

16. On the issue of ensuring of technical quality of signal norms by broadcasters, multi-system operator and local cable operator, the Authority is of the view that quality of signals at the subscriber end depends upon many factors viz. local cable network of the local cable operator, Optical Fiber/ cable network of the multi-system operator and the quality of signal received at the input of the headend of the multi-system operator. The technical quality of signals received from broadcaster at multi-system operator headend is a joint responsibility of broadcaster and multi-system operator, as the receiving setup is generally owned by the multi-system operator. The Authority is of the view that the broadcaster shall ensure the quality of signal at the input of the headend of multi-system operator. Accordingly the technical parameters and its value have been prescribed in this regulation. As far as the quality of signal at the subscriber end is concerned, the responsibility of compliance of Quality of service norms has to be on the multi-system operator, unless it has been entrusted to the local cable operator through an agreement between multi-system operator and local cable operator. Therefore the Authority has mandated certain technical norms for quality of signals to be maintained at different interfaces in the network.

Standards for equipment

17. There is a suggestion from local cable operator association that all equipment meant for digital cable transmissions, whether imported or manufactured locally, must be of standard quality. It has also been mentioned that BIS standards are required to be revised/ made afresh for digital equipment and digital services. Few multi-system operators have opined that as there are no BIS standards set for MPEG4 set top boxes at present for Cable TV, all the MPEG4 boxes already imported by multi-system operators shall not be replaced, future imports shall be put under the BIS standards.
18. The Authority has observed that as per the provisions in the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995, all equipment to be used for cable TV system, including the set-top boxes, are required to be BIS compliant. Revision of BIS standards is an on-going activity of the office of the Bureau of Indian Standards and as & when the standards are revised, the same would be applicable.

B. Obligations of multi-system operator and local cable operator towards ensuring the Quality of Service (QoS) and billing

19. Regarding the obligation of multi-system operator and local cable operator towards ensuring quality of service and billing, the issue is to clearly demarcate the responsibility of multi-system operator and local cable operator for the same.
20. Most of the Broadcasters and multi-system operators have suggested that multi-system operator should be responsible for ensuring quality of service as well as for billing. There is a suggestion from some broadcasters, broadcasters association and multi-system operator that if local cable operator acts as franchisee of multi-system operator, responsibility for ensuring QoS norms should be with the multi-system operator and multi-system operator should set up billing system for local cable operator. Many cable operators and their associations have stated that the multi-system operators should manage and control the consumer details, generate the bills and handover the same to the local cable operators for final distribution and collection. Some stakeholders have suggested that ensuring compliance to QoS norms should be the responsibility of both the parties i.e. multi-system operator and local cable operator while billing should be done by multi-system operator alone. There is a suggestion from a local cable operator association that local cable operator should bill the consumers since, as per Tax laws, the final provider of service or product and recipient of the payment, can only bill the customer.
21. From the above views, it is clear that a number of different relationship models are possible between multi-system operators and local cable operators. It may not be appropriate for the Authority to prescribe one specific model and so would like it to be left to the market conditions. Since, the headend along with the Conditional Access System and Subscriber Management System are installed and maintained by the multi-system operator, the overall responsibility of quality of service and billing would remain with the multi-system operator. However, the local cable operators are an entity registered under the Cable TV Act and carry the TV signals through his cable network to the subscriber. The responsibility of compliance to QoS norms can be shared between the multi-system operators and local cable operators through

suitable service level agreements between them, depending on the model of the operator.

C. Introduction of Pre-paid billing in Digital Addressable Cable TV systems

22. On the issue of introduction of pre-paid billing model along with existing post-paid billing model in the Digital Addressable Cable TV Systems majority of stakeholders have suggested that pre-paid billing should be introduced similar to that of the DTH as it has been quite successful billing model across many sectors and such an option should certainly be introduced. It has been further mentioned that this will not only reduce the disputes between the multi-system operator and consumers but also reduce the collection and debt cost of the multi-system operator. Another Stakeholder has stated that the option of the billing model i.e. pre-paid or post-paid is to be left to the discretion of the individual operators. There is a suggestion from a local cable operator that the pre-paid billing should be introduced but only through local cable operator. It has also been suggested that in pre-paid scenario multi-system operator should give pre-paid cards for pay channel services to the local cable operator after deduction of their commission or multi-system operator can give terminal to the local cable operator for recharging the set-top boxes, then local cable operator can pay in advance to the multi-system operator.
23. Some local cable operators, consumer groups and few individuals have suggested that pre-paid billing should not be introduced. There is a suggestion that no pre-paid billing should be introduced as itemized billing is needed for the subscribers. Pre-paid billing although convenient, may create problems like in the mobile sector. Echoing the same argument there is a suggestion from an individual that pre-paid billing would not suit the cable TV environment and pre-paid billing may take away the motivation of the local cable operator in ensuring proper service.
24. The pre-paid billing is a popular option in DTH and telecom services. It helps the consumer to efficiently budget their bills in accordance with the paying capacity. For the service providers the pre-paid billing option ensures better collection and realization of the revenue. Also majority of stakeholders have suggested for

introduction of pre-paid billing. The Authority is of the view that pre-paid billing option should be permitted along with the existing post-paid option and the subscriber should have option to choose the subscription model and the provisions for the same have been made in these regulations. Further a provision has also been made in the regulations for providing itemized details of the usage in the pre-paid model.
